Manolachi Veaceslav, Demcenco Petru,
Ghețiu Adelina, Zavalișca Aurica, Mocrousov Elena.

MANUALUL CALITĂȚII

AL
UNIVERSITĂȚII DE STAT DE EDUCAȚIE FIZICĂ ȘI SPORT



Chișinău, 2018

CZU: 378.014.3:005

Aprobat
la Senatul Universității de Stat
de Educație Fizică și Sport
din 01.02. 2018

Consultant științific: Carp Ion, doctor în științe pedagogice, profesor universitar, USEFS

Recenzenți:

Danail Sergiu, doctor în științe pedagogice, profesor universitar, USEFS.

Goncearuc Svetlana, doctor în științe pedagogice, șeful catedrei Științe Psihopedagogice și Socioumanistice, profesor universitar, USEFS.

Autori:

Manolachi Veaceslav, rector, doctor habilitat, profesor universitar, USEFS.

Demcenco Petru, prorector pentru dezvoltarea academică și calitatea studiilor, președintele Consiliului Calității, doctor în științe pedagogice, conferențiar universitar, USEFS.

Ghețiu Adelina, șeful Departamentului Formare Profesională Continuă, vicepreședintele Consiliului Calității, doctor în științe pedagogice, lector universitar, USEFS.

Zavalișca Aurica, directorul Departamentului Management al Calității, doctor în științe pedagogice, conferențiar universitar, USEFS.

Mocrousov Elena, șeful catedrei Teoria și Metodica Jocurilor, președintele Comisiei Audit Intern, doctor în științe pedagogice, conferențiar universitar, USEFS.

Chişinău,2018

CUPRINS



PREAMBUL

Manualul de management al calităţii este un document intern esenţial, care descrie Sistemul de management al calităţii implementat în Universitatea de Stat de Educație Fizică și Sport (în continuare - USEFS) din Republica Moldova, relevant pentru menţinerea şi evaluarea funcţionalităţii acestuia. Utilizarea manualului asigură instruirea unitară a întregului personal al USEFS privind funcţionarea sistemului de management al calității, facilitând astfel înţelegerea politicii calităţii promovată de instituţie, precum şi a cerinţelor pe care le impune activitatea fiecărei structuri în realizarea obiectivelor şi în definirea clară a responsabilităţilor lor. Prin utilizarea Manualului se asigură accesul la documentele sistemului de management al calității şi gestionarea lor, se îmbunătăţeşte comunicarea în cadrul USEFS şi în relaţiile cu clienţii şi partenerii, servind totodată ca document esenţial pentru auditul calităţii.

Misiunea învățământului superior este în primul rând de a răspunde nevoilor specifice de educaţie şi de formare profesională ale individului, precum şi nevoilor dezvoltării sociale şi economice ale comunităţii (locale, regionale, naţionale). Universitatea îşi îndeplineşte acest scop doar în măsura în care satisface aceste trebuinţe la un standard de calitate care permite atât individului, cât şi societăţii să devină performanţi într-un mediu globalizat, caracterizat prin competiţie şi dinamism. Menţinerea standardului este posibilă numai în condiţiile orientării spre performanţă a activităţii universitare, prin îmbunătăţirea continuă a ofertei şi a rezultatelor, un management performant, o politică financiară adecvată utilizării raţionale a resurselor şi atragerii de noi resurse, prin încurajarea unei atitudini responsabile a întregului personal. Instituția de învățământ superior are şi o misiune ştiinţifică şi culturală. Ea produce

noi cunoştinţe ştiinţifice şi le evaluează critic pe cele generale admise de comunitatea academică, creează, prin membrii săi, opere intelectuale de valoare naţională şi internaţională.

Tratarea căilor şi mijloacelor de reglementare şi implementare a culturii calităţii este realizată într-o manieră care permite componentelor calităţii, începând de la nivelul de bază (catedre universitare şi facultăţi), să aibă modele pe care, adaptându-le la specificul fiecăreia dintre programele de studii, să poată proceda la implementarea cerinţelor reclamate de modele în activitatea proprie de analiză şi evaluare a calităţii proceselor de învăţământ şi de cercetare ştiinţifică pe care le gestionează.

Instrumentele şi mijloacele asigurării calităţii, inclusiv ale culturii calităţii, au fost elaborate pentru a fi aplicate atât la învăţământul cu frecvenţă, cât şi la cel cu frecvenţă redusă, ţinând seama de specificul lor.

Manualul acordă un spaţiu corespunzător analizei problematicii calităţii studiilor universitare de licenţă, pentru care au fost elaborate şi sunt prezentate metodologiile, criteriile, indicatorii, standardele, procedurile şi regulamentele de implementare şi evaluare a calităţii învăţământului aplicabile diferitelor componente ale procesului instructiv:

- programe de studii (planuri de învăţământ, fişe ale disciplinelor);
- programarea şi desfăşurarea activităţii didactice (cursuri, seminare, laboratoare, lucrări practice);
- autoevaluarea şi evaluarea colegială a cadrelor didactice;
- practica de specialitate şi practica pedagogică;
- documentele de studii universitare.

Asimilarea conţinutului *Manualului calităţii* de către cadre didactice, studenţi, masteranzi şi alte persoane interesate în intensificarea eforturilor continue spre calitate, vor aduce avantaje tuturor membrilor comunităţii universitare şi, în primul rând, studenţilor, beneficiari şi participanţi la asigurarea îmbunătăţirii calităţii învăţământului şi a cadrelor ştiinţifico-didactice în rolul lor de promotori ai calităţii procesului de învăţământ.

Publicarea şi utilizarea *Manualului calităţii*, observaţiile şi propunerile care vor fi formulate, permit îmbunătăţirea acestuia, concomitent cu creşterea eficienţei şi performanţelor învăţământului şi cercetării ştiinţifice în USEFS.

1. UNIVERSITATEA DE STAT DE EDUCAȚIE FIZICĂ ȘI SPORT. CADRUL JURIDIC

1.1. File din istoria Universității de Stat de Educație Fizică și Sport. Cadrul juridic.

Universitatea de Stat de Educaţie Fizică şi Sport este o comunitate academică structurală a sistemului de învăţământ din Republica Moldova, aflată în subordinea Ministerului Educaţiei, Culturii și Cercetării, cu atribuţii în domeniul învăţământului superior şi cercetării ştiinţifice, care îşi însuşeşte principiul consacrat conform căruia educaţia reprezintă prioritate naţională pentru Republica Moldova, pentru instituţiile de învăţământ superior.

USEFS a fost înfiinţată prin Decretul Preşedintelui Republicii Moldova nr.771 - IV din 21 septembrie 2006 în baza reorganizării Institutului Naţional de Educaţie Fizică şi Sport înfiinţat în baza H.G. nr. 289 din 06 iunie 1991, în scopul promovării mai eficiente a politicii de stat în domeniul educaţiei fizice şi sportului. Elementele identităţii USEFS sunt:

Denumirea completă: Universitatea de Stat de Educaţie Fizică şi Sport

Denumirea prescurtată: USEFS.

Număr de identificare de stat şi Codul fiscal: 1007600002824

Data înregistrării de stat: 18.01.2007

Obiectul de activitate: învăţământ superior universitar.

Administrator: Rectorul universităţii

Fondator: Ministerul Educaţiei, Culturii și Cercetării

Sediul USEFS: 2024, Chişinău, str. Andrei Doga nr.22.

Din momentul înfiinţării sale şi până în prezent USEFS a avut o evoluţie progresivă, începându-şi activitatea cu două facultăţi şi o secţie (frecvenţă redusă), pentru ca în anul academic 2017-2018 să conţină 5 facultăţi cu 10 specialităţi la ciclul I (licenţă), 14 specialităţi la ciclul II (master) şi o Şcoală Doctorală.

Competiţia de pe piaţa educaţională internă şi internaţională impune conectarea activităţii universitare la exigenţele sistemului naţional şi european de învăţământ şi cercetare ştiinţifică. Una dintre aceste exigenţe o constituie creşterea continuă a calităţii procesului educaţional şi cercetării ştiinţifice.

Viziunea care a generat direcţiile evoluţiei USEFS, misiunea şi obiectivele demersurilor sale au urmat însăşi dinamica schimbărilor în planul învăţământului naţional şi european, odată cu adoptarea Chartei de la Bologna şi crearea Spaţiului European al Învăţământului şi Cercetării Ştiinţifice. Noile exigenţe în context educaţional s-au constituit în factori stimulativi în definirea politicilor şi strategiilor USEFS, a căror adoptare şi aplicare reprezintă puncte de sprijin importante în competiţia cu alţi furnizori educaţionali.

Dezvoltarea USEFS este orientată de strategia şi practica managerială, în care managementul calităţii, componentă esenţială a managementului strategic, este conceput şi aplicat la nivelul tuturor structurilor şi activităţilor desfăşurate în instituţie. Se au în vedere maniera în care sunt formulate şi cum se transpun în practică viziunea, misiunea, obiectivele şi strategiile sectoriale, cum sunt utilizate resursele şi este respectat calendarul pentru atingerea obiectivelor pe care USEFS le preconizează. De asemenea, sunt vizate şi modul în care USEFS defineşte şi se raportează la mediul în care funcţionează, precum şi serviciile pe care le aduce comunităţii academice şi societăţii.

Modalitatea în care managementul şi planul strategic de dezvoltare instituţională sunt concepute şi implementate permite manifestarea personalităţii USEFS şi autonomiei sale academice. Ambele demersuri exprimă voinţa comunităţii universitare în competiţia pe plan naţional şi internaţional de creare a unui sistem propriu de valori şi de îmbunătăţire continuă a calităţii activităţilor educaţionale şi de cercetare ştiinţifică.

Pentru implementarea şi promovarea calităţii şi pentru realizarea unei autentice culturi a calităţii la nivelul comunităţii academice, USEFS a elaborat un set de documente interne, inclusiv şi cele care reflectă procesul de asigurare a calităţii.

Senatul universitar analizează periodic stadiul și nivelul de îndeplinire a obiectivelor şi măsurilor prevăzute în documentele strategice, în baza rapoartelor anuale ale comisiilor de specialitate, care propun măsuri concrete și specifice pentru fiecare domeniu de activitate.

Calitatea actului managerial este o condiţie indispensabilă a politicii manageriale generale a USEFS, preponderent punându-se accent pe calitatea planificării, organizării şi funcţionării activităţilor didactice, ştiinţifice şi social-culturale, artistice etc., depinzând de eficacitatea demersurilor colective şi individuale ale membrilor comunităţii academice din instituţie. Realizarea calităţii este rezultatul eforturilor întregului personal, atribuţiile şi responsabilităţile privind calitatea fiind stabilite la nivel de Consiliu al Calității, echipe și comisii de asigurare a calității. Activitatea academică a USEFS este fundamentată pe principiul integrării învăţământului cu cercetarea ştiinţifică.

Funcționalitatea instituției este asigurată în conformitate cu cadrul normativ-legislativ al Republicii Moldova, Cartei universitare, aprobată de către Ministerul Educației, Culturii și Cercetării al Republicii Moldova, nr. IS-16 din 02 iunie 2015, acordurilor, convenţiilor şi tratatelor internaţionale la care a aderat Republica Moldova, documentelor naționale și reglementărilor proprii (www.usefs.md).

În prezent USEFS funcționează următoarele structuri:

● Departamentul Studii;

● Facultățile și catedrele (5 facultăți și 14 catedre):

➢ **Facultatea Pedagogie** (catedrele din componența facultății):

- Bazele Teoretice ale Culturii Fizice;
- Științe Psihopedagogice și Socioumanistice;
- Natație și Turism.

➢ **Facultatea Sport** (catedrele din componența facultății):

- Teoria și Metodica Jocurilor;
- Managementul Culturii Fizice;
- Limbi Moderne;
- Atletism.

➢ **Facultatea Kinetoterapie** (catedrele din componența facultății):

- Kinetoterapie;
- Gimnastică;
- Medicină Sportivă.

➢ **Facultatea Protecție, Pază și Securitate** (catedrele din componența facultății):

- Drept;
- Protecție, Pază și Securitate;
- Probe Sportive Individuale;
- Catedra Militară.

➢ . **Facultatea Învățământ cu Frecvență Redusă**.

• **Departamentul Formare Profesională Continuă**.

• **Școala doctorală**.

Studiile în cadrul USEFS sunt organizate conform procesului de la Bologna la toate trei cicluri de instruire, în baza sistemului european de credite academice transferabile:

- I ciclu – Licență;
- II ciclu – Masterat;
- III ciclu – Doctorat;
- Formare profesională continuă.

USEFS dispune de următoarea bază materială administrativă și didactico-sportivă:

A. Blocuri de studii:

A.1. Blocul de studii principal:

● **spații administrative** (rector și prorectorii); Departament Studii, Serviciul Personal, Cancelaria, Școala Doctorală, Centrul Cercetări Științifice, decanatele Facultăților Sport și Pedagogie, catedrele – Limbi moderne, Bazele teoretice ale culturii fizice, Științe psihopedagogice și socioumanistice, Atletism, Teoria și metodica jocurilor, Medicina sportivă, Gimnastică) - în total 35 spații;

● **săli sportive** (jocuri sportive: volei, baschet, handbal, minifotbal, tenis de masă; gimnastică, fitness și aerobică);

● **terenuri sportive**: (minifotbal; tenis de câmp);

A.2. Blocul de studii II:

- decanatele facultăților (Kinetoterapie; Protecție, Pază și Securitate; Învățământ cu frecvență redusă); **catedrele** (Militară; Cultura fizică de recuperare; Drept; Pază, Protecție și Securitate); **Departamentul Formare Profesională Continuă**;

- terenuri sportive (minifotbal, baschet, handbal).

B. Blocul didactic-sportiv pentru probe sportive individuale**:**

- catedra Probe sportive individuale;
- sala de forță;
- sălile de lupte;
- sala didactico-metodică.

C. Bazinul de înot:

- bazinul de înot de 25 m și 6 piste;
- catedra Natație și Turism;
- sala didactico-metodică;
- cortul de tenis;
- săli de forță; saune; săli de fitness.

1.2. Abordarea procesuală

Prin intermediul managementului calităţii, ca domeniu al sistemului de asigurare a calităţii, USEFS urmăreşte să-şi consolideze poziţia de lider în învăţământul superior de profil prin calitatea serviciilor educaţionale asigurate studenţilor în spiritul “lifelong learning" şi prin calitatea serviciilor de cercetare ştiinţifică oferite tuturor părţilor interesate.

USEFS aplică abordarea procesuală privind elaborarea, implementarea şi îmbunătăţirea sistemului de management al calităţii (în continuare SMC) în scopul satisfacerii depline a necesităţilor beneficiarilor prin identificarea şi realizarea cerinţelor şi aşteptărilor lor, creşterii eficienței serviciilor educaționale prestate.

Abordarea procesuală presupune un control permanent asupra fiecărui proces şi a interacţiunii dintre procese.

Înțelegerea si gestionarea proceselor interdependente ca un sistem, contribuie la eficacitatea și eficiența universității în obținerea unor rezultate scontate. Această abordare permite instituției să controleze interdependența și relațiile dintre procesele sistemului, astfel încât performanța generală a acesteia să poate fi îmbunătățită.

Abordarea procesuală implică definirea sistematică și managementul proceselor și a interacțiunilor acestora, astfel încât să se obțină rezultatele dorite, în conformitate cu politica în domeniul calității și direcția strategică a instituției.

Un proces este un set de activități interdependente sau care interacționează și care utilizează intrările pentru a furniza rezultatul intenționat.

Abordarea pe bază de proces include stabilirea proceselor instituției pentru a opera ca un sistem integrat și complet:

- Sistemul de management integrează procese și măsuri pentru îndeplinirea obiectivelor.
- Procesele definesc activitățile și verificările interdependente pentru a livra ieșirile intenționate.
- Planificarea detaliată și controalele pot fi definite și documentate după cum este necesar, în funcție de contextul instituției.

Gândirea bazată pe risc, planificarea, executarea, verificarea, acțiunile și abordarea pe bază de proces. Abordarea procesuală a sistemului de management al calității are la bază trei concepte: aplicarea gândirii bazată pe evaluarea riscului, metodologiei și abordării pe bază de proces.

Riscurile care ar putea avea un impact asupra obiectivelor și rezultatelor trebuie să fie abordate de sistemul de management. Gândirea bazată pe risc este folosită în cadrul abordării pe bază de proces pentru:

a) a decide modul în care riscul (pozitiv sau negativ) este abordat în determinarea proceselor care îmbunătățesc ieșirile proceselor și previn rezultatele indezirabile;

b) a defini măsura în care este necesară planificarea proceselor și a controalelor (bazată pe risc);

c) a îmbunătăți eficacitatea sistemului de management al calității;

d) a menține și a gestiona un sistem care în mod normal abordează riscul și îndeplinește obiectivele.

Beneficiile posibile ale abordării procesuale:

- Concentrare pe procesele mai importante („cu risc ridicat”) și pe ieșirile acestora.
- Îmbunătățirea înțelegerii, definirii și integrării proceselor interdependente.
- Managementul sistematic al planificării, implementării, verificării și imbunătățirii proceselor și a sistemului de management ca un tot întreg.
- O mai bună utilizare a resurselor și creșterea răspunderii.
- Îndeplinirea mai coerentă a politicilor și obiectivelor, precum și obținerea mai coerentă a rezultatelor intenționate și performanței generale.

- Abordarea pe bază de proces poate ușura implementarea oricărui sistem de management.
- Creșterea satisfacției studentului prin îndeplinirea cerințelor acestuia.
- Sporirea încrederii în instituție.

Pașii practici în utilizarea abordării pe bază de proces sunt prezentați în conținutul prezentului Manual al calității.

2. SCOP, OBIECTIVE ŞI DOMENII DE APLICARE A MANUALULUI CALITĂŢII

2.1. Scop, obiective, domenii de aplicare a Manualului calității

Manualul calităţii (în continuare - MC) este documentul-cadru elaborat de către USEFS și definește ansamblul politicii de calitate a instituției, în conformitate cu cerinţele standardelor de referinţă ale Agenției Naționale de Asigurare a Calității în Educație și Cercetare (în continuare – ANACEC).

Scopul elaborării şi utilizării MC constă în:

a) monitorizarea, evaluarea şi îmbunătăţirea eficacităţii proceselor desfăşurate în USEFS, precum şi a rezultatelor politicii în domeniul calităţii pentru atingerea unor noi parametri de performanţă;

b) cunoaşterea şi conformarea tuturor membrilor comunităţii academice cerinţelor managementului calităţii implementat în USEFS;

c) explicarea şi facilitarea înţelegerii politicii şi Sistemului de management al calităţii persoanelor interesate.

Prin prezentarea SMC implementat în USEFS, se are în vedere realizarea următoarelor obiective:

a) creşterea responsabilităţii fiecărui membru al colectivităţii academice în îndeplinirea propriilor atribuţii în cadrul SMC prin conştientizarea importanţei impactului activităţii lor asupra calităţii serviciilor oferite de USEFS;

b) accentuarea cadrului unitar, coerent şi eficace al activităţii structurilor organizaţiei (academice, ştiinţifice, administrative, sociale, financiar-contabile);

c) îmbunătăţirea performanţelor profesionale ale membrilor comunităţii academice prin procesele de instruire, formare, calificare şi recalificare, potrivit cerinţelor managementului calităţii;

d) dezvoltarea unui sistem bine definit de alocare a resurselor materiale, financiare şi informaţionale pentru studenţi şi profesori, care să funcţioneze pe baza eficienţei;

e) dezvoltarea strategiilor de atragere a resurselor financiare din sectorul privat;

f) dezvoltarea infrastructurii USEFS prin îmbunătăţirea şi diversificarea bazei materiale, astfel încât să se creeze condiţii optime de studii şi cercetare pentru cadrele didactice, studenţi şi masteranzi;

g) sporirea încrederii studenţilor şi masteranzilor în rezultatele demersurilor academice, ştiinţifice, cultural – artistice etc. ale USEFS;

h) îmbunătăţirea eficienţei raporturilor cu partenerii, mediul economico-social şi comunităţile locale, regionale şi naţionale şi creşterea încrederii acestora în potenţialul instituției de a furniza servicii care să le satisfacă exigenţele;
i) facilitarea integrării absolvenţilor pe piaţa muncii;
j) îmbunătăţirea comunicării corpului academic cu studenţii;
k) asigurarea accesului imediat la documentele SMC şi facilitarea gestionării acestora;
l) asigurarea documentaţiei de bază necesare efectuării auditului intern şi extern al sistemului de management al calităţii.

Manualul calităţii se aplică de la data aprobării de Senatul USEFS şi este utilizat în:
a) procesul de instruire a personalului organizaţiei;
b) procesul de consolidare şi îmbunătăţire a SMC, care funcţionează la nivelul USEFS;
c) relaţiile cu studenţii, masteranzii, doctoranzii, partenerii, mediul socio-economic şi alte persoane interesate;
d) raporturile cu organisme de coordonare şi control şi alte entităţi care urmăresc compatibilizarea SMC din USEFS cu reglementările naţionale şi cu normele europene referitoare la asigurarea şi evaluarea calităţii învăţământului academic şi cercetării ştiinţifice.

2.2. Standarde și documente de referință

Manualul calității include procedurile de realizare a evaluării interne a calității programelor de studii și a instituției în vederea asigurării calității serviciilor educaționale prestate.

Managementul calității se realizează în baza prevederilor Codului educației, a standardelor de acreditare, criteriilor și a indicatorilor de performanță stabiliți în Metodologia de evaluare externă a programelor de studii de licență, precum și a standardelor de evaluare și a standardelor de evaluare minim obligatorii. Standardele de acreditare sunt conforme cu documentele internaționale de referință în vigoare.

Asigurarea calității educației în învățământul superior are ca documente de referință „Cadrul european pentru asigurarea calității în educație și formare profesională” (EQAVET Framework), elaborat de EQAVET (European Quality Assurance in Vocational Education and Training) și „Recomandarea Parlamentului European și a Consiliului din 18 iunie 2009 privind stabilirea unui cadru european de referință pentru asigurarea calității în educație și formare profesională” (2009/C 155/01).

Principalul document de referință pentru asigurarea calității educației în învățământul superior și în formarea continuă a adulților, aplicat de ANACEC, este „Standardele și liniile directoare pentru asigurarea calității în Spațiul European al Învățământului Superior (ESG),

versiunea 2015” [http://www.enqa.eu/index.php/home/esg/]. ESG 2015 au fost adoptate în cadrul Conferinței Ministeriale de la Erevan din 14-15 mai 2015, prin revizuirea primei versiuni a ESG din anul 2005, aprobate pe baza unei propuneri pregătite de Asociația Europeană a Agențiilor de Asigurare a Calității în Învățământul Superior (ENQA) în cooperare cu Organizația Europeană a Studenților (ESU), Asociația Europeană a Instituțiilor de Învățământ Superior (EURASHE) și Asociația Europeană a Universităților (EUA). Unul dintre scopurile-cheie ale ESG este să contribuie la o înțelegere comună a asigurării calității procesului educațional și de cercetare la nivel transfrontalier și de către toți actorii interesați. Implicarea în procesele de asigurare a calității, permit sistemelor de învățământ europene să își demonstreze calitatea și cresc transparența contribuind astfel la construirea încrederii reciproce și la o mai bună recunoaștere a calificărilor și a programelor de studiu.

Manualul calităţii este elaborat în baza următoarelor documente:

- *Codul educației* nr.152 din 17 iulie 2014 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2014, nr.319-324, art.634)*;*
- *Standarde și linii directoare pentru Asigurarea Calității în Spațiul European al Învățământului Superior (ESG),* aprobat în cadrul Conferinței Ministeriale Erevan din 14-15 mai 2015;
- *Metodologia de evaluare externă a calităţii în vederea autorizării de funcţionare provizorie şi acreditării programelor de studii şi a instituţiilor de învăţământ profesional tehnic, superior şi de formare,* aprobată prin Hotărârea Guvernului nr. 616 din 18.05.2016;
- *Recomandări- cadru privind îmbunătățirea programelor de studii bazate pe rezultatele evaluărilor externe a calității în vederea acreditării acestora*, aprobate prin Ordinul MECC nr. 569 din 15.12.2017;
- Hotărârea Guvernului nr. 82 din 20 februarie 2017 cu privire la *acreditarea programelor de studii superioare de licență, (ciclul I) în instituțiile de învățământ superior din Republica Moldova;*
- *Regulament-cadru al instituției de învățământ superior,* aprobat prin ordinul Ministerului Educației nr. 671 din 06.08.2010;
- *Regulament-cadru al facultății instituției de învățământ superior*, aprobat prin ordinul Ministerului Educației nr. 671 din 06.08.2010;
- *Regulament-cadru al catedrei instituției de învățământ superior*, aprobat prin ordinul Ministerului Educației nr. 671 din 06.08.2010;

- *Regulamentul de organizare a studiilor în învățământul superior în baza Sistemului Național de Credite de Studiu,* aprobat prin ordinul Ministerului Educației nr. 1046 din 29.10.2015, modificat ulterior prin ordinul nr. 44 din 26.01.2016;
- *Recomandări cu privire la implementarea și îmbunătățirea sistemului de management al calității* (Dispoziția Ministerului Educației nr. 503 din 27 noiembrie 2014);
- *Carta Universității* de Stat de Educație Fizică și Sport, aprobată de către Ministerul Educației al Republicii Moldova, nr. IS-16 din 02 iunie 2015;
- *Strategia de dezvoltare instituțională a USEFS 2015-2020,* aprobată de Senatul USEFS, proces-verbal nr. 11 din 25.06.2015;
- *Strategia de Internaționalizare instituţională 2015-2020,* aprobată de Senatul USEFS, proces-verbal nr. 09 din 02.06.2015;
- *Politica de asigurare a calității USEFS*, aprobată de Senatul USEFS, proces-verbal nr. 2 din 17.11.2014;
- *Strategia privind managementul calității în USEFS 2015-2020*, aprobată de Senatul USEFS, proces-verbal nr. 11 din 25.06.2015;
- *Regulamentul de funcționare a infrastructurii calității USEFS,* aprobat de Senatul USEFS, proces-verbal nr. 02 din 17.11.2014;
- *Regulamentul de organizare și funcționare a Departamentului Management al Calității USEFS,* aprobat de Senatul USEFS, proces-verbal nr. 02 din 17.11.2014;
- *Regulamentul privind desfășurarea Activităților de Audit Intern al Calității USEFS*, aprobat de Senatul USEFS, proces-verbal nr. 02 din 26.11.2015;
- *Regulamentul de organizare și funcționare a comisiilor de asigurare a calității*, aprobat de Senatul USEFS, proces-verbal nr. 02 din 26.11.2015;
- *Regulament de funcționare a Comisiei științifico-didactice a USEFS,* aprobat de Senatul USEFS, proces-verbal nr. 02 din 26.11.2015;
- *Regulamentul privind functionarea caminelor USEFS*, aprobat de Senatul USEFS, proces-verbal nr. 12 din 15.01.2016;
- *Regulamentul de evaluare profesională a cadrelor didactico-științifice ale USEFS*, aprobat de Senatul USEFS, proces-verbal nr. 05 din 01.02.2018;
- *Regulamentul cu privire la evaluarea continuă din cadrul USEFS,* aprobat de Senatul USEFS, proces-verbal nr. 01 din 26.09.2017;
- *Regulamentul cu privire la modul de ocupare a posturilor didactice în USEFS,* aprobat de Senatul USEFS, proces-verbal nr. 06 din 07.02.2017;
- *Regulamentul cu privire la organizarea Ciclului II - studii superioare de masterat în cadrul USEFS,* aprobat de Senatul USEFS, proces-verbal nr. 02 din 26.11.2015;

- *Regulamentul cu privire la mobilitatea academică în USEFS*, aprobat de Senatul USEFS, proces-verbal nr. 02 din 26.11.2015;
- *Regulamentul cu privire la condițiile de ocupare a locurilor cu finanțare bugetară la USEFS,* aprobat de Senatul USEFS, proces-verbal nr. 07 din 28.05.2014;
- *Regulamentul de aplicare a sistemului național de credite de studiu la USEFS*, aprobat de Senatul USEFS, proces-verbal nr. 07 din 28.05.2014;
- *Regulamentul privind cadrul general de organizare și desfășurare al stagiilor de practică (ciclul I si ciclul II),* aprobat de Senatul USEFS, proces-verbal nr. 05 din 12.02.2015;
- *Regulamentul privind organizarea şi desfăşurarea studiilor superioare de doctorat (ciclul III) în USEFS*, aprobat de Senatul USEFS, proces-verbal nr. 05 din 12.02.2015;
- *Regulamentul şcolii doctorale,* aprobat de Senatul USEFS, proces-verbal nr. 05 din 12.02.2015;
- *Regulamentul USEFS cu privire la organizarea și funcționarea structurii de autoguvernanță studențească*, aprobat de Senatul USEFS, proces-verbal nr. 02 din 17.11.2014;
- *Regulamentul de evaluare internă a programelor de studii de licență*, aprobat de Senatul USEFS, proces-verbal nr. 01 din 26.09.2015;
- *Regulamentul de funcționare a Centrului de ghidare USEFS,* aprobat de Senatul USEFS, proces-verbal nr. 04 din 04.12.2014;
- *Regulamentul de organizare și funcționare a Departamentului Formare Profesională Continuă,* aprobat de Senatul USEFS, proces-verbal nr. 05 din 01.02.2018;
- *Regulamentul privind organizarea și funcționarea organelor de conducere ale USEFS*, aprobat de Senatul USEFS, proces-verbal nr. 08 din 09.04.2015;
- *Regulamentul cu privire la normarea activității științifico-didactice și de cercetare în învățământul superior,* aprobat de Senatul USEFS, proces-verbal nr. 09 din 02.06.2015;
- *Regulamentul cu privire la modul şi condiţiile de acordare a burselor în USEFS,* aprobat de Senatul USEFS, proces-verbal nr. 09 din 02.06.2015;
- *Regulamentul cu privire la delegarea personalului USEFS,* aprobat de Senatul USEFS, proces-verbal nr. 09 din 02.06.2015;
- *Regulamentul cu privire la metodologia de salarizare şi stimulare a personalului USEFS,* aprobat de Senatul USEFS, proces-verbal nr. 02 din 26.11.2015;
- *Regulament cu privire la elaborarea tezelor de licență*, aprobat de Senatul USEFS, proces-verbal nr. 01 din 25.09.2014;

- *Regulamentul privind evaluarea activității de învățare a studenților*, aprobat de Senatul USEFS, proces-verbal nr. 06 din 23.03.2016;
- *Regulamentul privind prelucrarea informațiilor ce conțin date cu caracter personal în sistemul de evidență contabilă,* aprobat de Senatul USEFS, proces-verbal nr. 04 din 15.01.2015;
- *Regulament privind prelucrarea informatiilor ce contin date cu caracter personal in sistemul de evident a resurse umane a USEFS,* aprobat de Senatul USEFS, proces-verbal nr. 04 din 15.01.2015;
- *Regulament privind prelucrarea informațiilor ce conțin date cu caracter personal în sistemul de evidență al studenților,* aprobat de Senatul USEFS, proces-verbal nr. 04 din 15.01.2015;
- *Politica de securitate privind protectia datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora in cadrul sistemelor informationale gestionate de USEFS a RM,* aprobat de Senatul USEFS, proces-verbal nr. 04 din 15.01.2015;
- *Regulamentul privind utilizarea serviciilor electronice în cadrul USEFS,* aprobat de Senatul USEFS, proces-verbal nr. 6 din 29.03.2018;
- *Regulamentul privind organizarea şi administrarea site-ului USEFS,* aprobat de Senatul USEFS, proces-verbal nr. 6 din 29.03.2018;
- *Codul de etică profesională al USEFS, aprobat de Senatul USEFS,* proces-verbal nr. 06 din 07.02.2013;
- *alte acte externe și interne.*

Asigurarea calității educației în învățământul superior se realizează în baza standardelor de acreditare, a criteriilor și indicatorilor de performanță stabiliți în anexele nr. 4-7 la *Metodologia de evaluare externă a calităţii în vederea autorizării de funcţionare provizorie şi acreditării programelor de studii şi a instituţiilor de învăţămînt profesional tehnic, superior şi de formare continuă,* aprobată prin Hotărârea Guvernului nr. 616 din 18.05.2016, precum și a standardelor de evaluare și a standardelor de evaluare minime obligatorii expuse în Ghidul de evaluare externă a calităţii:

Standarde de acreditare, criterii și indicatori de performanță pentru evaluarea externă a instituțiilor de învățământ superior

Anexa nr. 4
la Metodologia de evaluare externă a calităţii în vederea autorizării de funcţionare provizorie şi acreditării programelor de studii și a instituțiilor de învățământ profesional tehnic, superior și de formare continuă

SA 1. Politici pentru asigurarea calității

Instituțiile dispun de politici pentru asigurarea calității care sînt publice și sunt parte a

managementului lor strategic. Actorii interni dezvoltă și implementează aceste politici prin intermediul unor structuri și procese adecvate, implicând în același timp și actori externi.

Criteriile	Indicatorii de performanță
1.1. Cadrul juridic de funcționare a instituției	1.1.1. Statutul juridic al instituției
1.2. Misiunea, strategia și politicile instituției	1.2.1. Misiunea instituției
	1.2.2. Strategia de dezvoltare a instituţiei
	1.2.3. Politica de asigurare şi îmbunătăţire continuă a calităţii
1.3. Organizarea internă a instituției	1.3.1. Eficacitatea organizării interne a instituției
	1.3.2. Reprezentativitatea părților interesate în organele de conducere ale instituției
	1.3.3. Autonomia organizațională, academică, financiară și a resurselor umane
	1.3.4. Organizarea cercetării ştiinţifice
	1.3.5. Internaționalizarea instituțională
1.4. Managementul intern al calității	1.4.1. Organizarea și eficacitatea sistemului intern de asigurare a calității
	1.4.2. Aplicarea procedurilor interne de asigurare a calităţii

SA 2. Proiectarea și aprobarea programelor

Instituțiile dispun de procese de proiectare și aprobare a programelor. Programele sunt proiectate în așa fel încât să atingă obiectivele pentru care au fost create, incluzând rezultatele învățării. Calificările rezultate în urma unui program sînt specificate clar, făcând referire la nivelul corespunzător din Cadrul național al calificărilor pentru învățământul superior şi din Cadrul calificărilor din Spațiul European al Învățământului Superior.

Criteriile	Indicatorii de performanță
2.1. Realizarea programelor de studii	2.1.1. Cadrul general de proiectare al programelor de studii
	2.1.2. Structura programelor de studii

SA 3. Învățarea, predarea și evaluarea centrate pe student

Instituțiile asigură programe care încurajează studenții să aibă un rol activ în procesele de învățare, iar evaluarea studenților reflectă această abordare.

Criteriile	Indicatorii de performanță
3.1. Procesul de predare-învăţare	3.1.1. Formele de organizare a procesului de predare-învăţare
	3.1.2. Centrarea pe student a metodelor de predare-învăţare
	3.1.3. Utilizarea instrumentelor TIC în procesul de predare-învăţare-evaluare
3.2. Evaluarea rezultatelor academice	3.2.1. Cadrul normativ-reglator privind evaluarea rezultatelor academice
	3.2.2. Organizarea procesului de evaluare a rezultatelor academice pe parcursul studiilor
	3.2.3. Organizarea procesului de evaluare a stagiilor de practică
	3.2.4. Organizarea procesului de evaluare finală

SA 4. Admiterea, evoluția, recunoașterea și dobîndirea de certificări de către student

Instituțiile aplică în mod consecvent reglementările definite și publicate în prealabil, acoperind toate fazele „ciclului vieții” de student, cum ar fi admiterea, evoluția, recunoașterea și dobândirea de certificări.

Criteriile	Indicatorii de performanță
4.1. Admiterea studenților	4.1.1. Recrutarea şi admiterea studenţilor
	4.1.2. Accesul grupurilor dezavantajate la studii
4.2. Progresul studenților	4.2.1. Frecvența studenților
	4.2.2. Promovabilitatea studenţilor
	4.2.3. Mobilitatea academică
4.3. Recunoașterea și dobîndirea de certificări	4.3.1. Conferirea titlului și eliberarea diplomei

SA 5. Personalul academic

Instituțiile se asigură de competența cadrelor didactice, aplică procese corecte și transparente de recrutare și dezvoltare a personalului academic.

Criteriile	Indicatorii de performanță
5.1. Recrutarea şi administrarea personalului academic	5.1.1. Planificarea, recrutarea şi administrarea personalului academic
	5.1.2. Calificarea profesională a personalului academic
	5.1.3. Evaluarea personalului academic
5.2. Dezvoltarea personalului academic	5.2.1. Strategii/politici/măsuri de dezvoltare a personalului academic
	5.2.2. Planificarea și realizarea activității metodice a personalului academic
5.3. Activitatea de cercetare științifică și inovare a personalului academic	5.3.1. Planificarea și susținerea activității de cercetare științifică și inovare a personalului academic
	5.3.2. Realizarea, monitorizarea și valorificarea activității de cercetare științifică și inovare a personalului academic

SA 6. Resursele de învățare și sprijinul pentru student

Instituțiile finanțează în mod corespunzător activitățile de învățare și predare, precum şi asigură studenții cu resurse de învățare și servicii de suport adecvate și ușor accesibile.

Criteriile	Indicatorii de performanță
6.1. Personalul administrativ și auxiliar	6.1.1. Planificarea şi coordonarea activității personalului administrativ și auxiliar
6.2. Resurse materiale	6.2.1. Existența, utilizarea și accesibilitatea spațiilor educaționale și de cercetare
	6.2.2. Dotarea spațiilor educaționale și de cercetare
	6.2.3. Accesibilitatea echipamentelor, mijloacelor de învățămînt și auxiliarelor curriculare

	6.2.4. Dotarea, dezvoltarea și accesibilitatea fondului bibliotecii instituției
6.3. Resurse de învățare	6.3.1. Asigurarea și accesul studenților la suportul curricular
	6.3.2. Baza de practică
6.4. Resurse financiare	6.4.1. Bugetul instituției și finanțarea procesului educațional și a cercetării
	6.4.2. Taxele de studii și bursele
6.5. Asigurarea socială a studenților	6.5.1. Asigurarea studenților cu cămin
	6.5.2. Serviciile medicale, de alimentare, culturale și sportive pentru studenți

SA 7. Managementul informației

Instituțiile se asigură că sunt colectate, analizate și utilizate informații relevante pentru gestionarea eficientă a programelor lor și a altor activități.

Criteriile	Indicatorii de performanță
7.1. Accesul la informație	7.1.1. Sisteme de management al informaţiei
	7.1.2. Accesul studenților și angajaților la informații
7.2. Bazele de date	7.2.1. Constituirea bazei de date a instituţiei
	7.2.2. Accesul la baza de date referitoare la asigurarea internă a calităţii

SA 8. Informații de interes public

Instituțiile publică informații despre activitatea lor, incluzând detalii clare, precise, obiective, actualizate și ușor accesibile despre programele lor.

Criteriile	Indicatorii de performanță
8.1. Transparența informaţiei de interes public cu privire la activitatea instituției	8.1.1. Pagina web a instituției
	8.1.2. Transparența informației de interes public cu privire la activitatea instituției

SA 9. Monitorizarea continuă și evaluarea periodică a programelor

Instituțiile monitorizează și evaluează periodic programele pe care le oferă pentru a se asigura că acestea își ating obiectivele și răspund nevoilor studenților și ale societății. Aceste evaluări conduc la îmbunătățirea continuă a programelor. Orice măsură planificată sau implementată ca rezultat al evaluării este comunicată tuturor celor interesați.

Criteriile	Indicatorii de performanță
9.1. Procedurile privind iniţierea, monitorizarea şi revizuirea periodică a programelor de studii	9.1.1. Monitorizarea şi revizuirea ofertei educaţionale şi a programelor de studii
	9.1.2. Monitorizarea proceselor de predare-învățare- evaluare
	9.1.3. Implicarea beneficiarilor procesului educațional în evaluările interne
	9.1.4. Responsabilitatea publică a instituției (auditare internă)
9.2. Angajarea în cîmpul	9.2.1. Mecanismele instituţionale de evidenţă a angajării absolvenţilor în câmpul muncii

muncii	9.2.2. Activităţile de orientare profesională și competitivitatea absolvenţilor pe piaţa muncii

SA 10. Asigurarea externă a calității în mod ciclic

Instituțiile se supun ciclic proceselor de asigurare externă a calității.

Criteriile	Indicatorii de performanță
10.1. Asigurarea externă a calităţii	10.1.1. Executarea dispoziţiilor şi recomandărilor Ministerului Educaţiei și ministerelor de resort
	10.1.2. Realizarea observațiilor, recomandărilor și deciziilor formulate în baza evaluării externe de către Agenţia Naţională de Asigurare a Calităţii în Educație și Cercetare/alte agenții de asigurare a calității

Standarde de acreditare, criterii și indicatori de performanță pentru evaluarea externă a programului de studiu în învățământul superior

Anexa nr. 5
la Metodologia de evaluare externă a calității în vederea
autorizării de funcționare provizorie și acreditării
programelor de studii și a instituțiilor de învățământ
profesional tehnic, superior și de formare continuă

SA 1. Politici pentru asigurarea calității

Instituțiile dispun de politici pentru asigurarea calității care sunt publice și sunt parte a managementului lor strategic. Actorii interni dezvoltă și implementează aceste politici prin intermediul unor structuri și procese adecvate, implicând în același timp și actori externi.

Criteriile	Indicatorii de performanță
1.1. Cadrul juridico-normativ de funcționare a programului	1.1.1. Statutul juridic al instituției vs realizarea programului de studiu
1.2. Strategii, politici și managementul intern al calităţii	1.2.1. Strategia și politica educaţională de asigurare a calităţii
	1.2.2. Organizarea, aplicarea și eficacitatea sistemului intern de asigurare a calității
	1.2.3. Internaționalizarea programului de studiu

SA 2. Proiectarea și aprobarea programelor

Instituțiile dispun de procese de proiectare și aprobare a programelor. Programele sunt proiectate în așa fel încât să atingă obiectivele pentru care au fost create, incluzând rezultatele învățării. Calificările rezultate în urma unui program sunt specificate clar, făcând referire la nivelul corespunzător din Cadrul național al calificărilor pentru învățământul superior şi din Cadrul calificărilor din spațiul european al învățământului superior.

Criteriile	Indicatorii de performanță
2.1. Proiectarea și	2.1.1. Cadrul general de proiectare a programului de studiu

aprobarea programului de studiu	2.1.2. Racordarea programului de studiu la Cadrul național al calificărilor
2.2. Conținutul programului de studiu	2.2.1. Misiunea și obiectivele programului de studiu
	2.2.2. Planul de învățămînt
	2.2.3. Curricula pe discipline
	2.2.4. Relevanța programului de studiu

SA 3. Învățarea, predarea și evaluarea centrate pe student

Instituțiile asigură programe care încurajează studenții să aibă un rol activ în procesele de învățare, iar evaluarea studenților reflectă această abordare.

Criteriile	Indicatorii de performanță
3.1. Procesul de predare-învăţare	3.1.1. Formele de organizare a procesului de predare-învățare
	3.1.2. Centrarea pe student a metodelor de predare-învăţare
	3.1.3. Utilizarea instrumentelor TIC în procesul de predare-învăţare-evaluare
	3.1.4. Calendarul academic și orarul procesului de studii
3.2. Stagiile de practică	3.2.1. Organizarea stagiilor de practică
	3.2.2. Acorduri de colaborare pentru realizarea stagiilor de practică
3.3. Evaluarea rezultatelor academice	3.3.1. Organizarea procesului de evaluare a rezultatelor academice
	3.3.2. Organizarea procesului de evaluare a stagiilor de practică

SA 4. Admiterea, evoluția, recunoașterea și dobândirea de certificări de către student

Instituțiile aplică în mod consecvent reglementările definite și publicate în prealabil, acoperind toate fazele „ciclului vieții” de student, cum ar fi admiterea, evoluția, recunoașterea și dobândirea de certificări.

Criteriile	Indicatorii de performanță
4.1. Admiterea studenților	4.1.1. Recrutarea și admiterea studenţilor
	4.1.2. Accesul grupurilor dezavantajate la studii
4.2. Progresul studenților	4.2.1. Promovabilitatea studenţilor
	4.2.2. Mobilitatea academică
4.3. Recunoașterea și dobîndirea de certificări	4.3.1. Conferirea titlului și eliberarea diplomei

SA 5. Personalul academic

Instituțiile se asigură de competența cadrelor lor didactice, aplică procese corecte și transparente de recrutare și dezvoltare a personalului academic.

Criteriile	Indicatorii de performanță
5.1. Recrutarea şi administrarea personalului academic	5.1.1. Planificarea, recrutarea și administrarea personalului academic
	5.1.2. Calificarea profesională a personalului academic
5.2. Dezvoltarea personalului academic	5.2.1. Strategiile/politicile/măsurile de dezvoltare a personalului academic
	5.2.2. Planificarea și realizarea activității metodice a personalului academic
	5.2.3. Evaluarea personalului academic
5.3. Activitatea de cercetare științifică și inovare a personalului academic	5.3.1. Planificarea și susținerea activității de cercetare științifică și inovare a personalului academic
	5.3.2. Realizarea și monitorizarea activității de cercetare științifică și inovare a personalului academic
	5.3.3. Valorificarea rezultatelor activității de cercetare științifică și inovare a personalului academic în contextul programului de studiu

SA 6. Resursele de învățare și sprijinul pentru student

Instituțiile finanțează în mod corespunzător activitățile de învățare și predare, precum şi asigură studenții cu resurse de învățare și servicii de suport adecvate și uşor accesibile.

Criteriile	Indicatorii de performanță
6.1. Personalul administrativ și auxiliar	6.1.1. Planificarea și coordonarea activității personalului administrativ și auxiliar
6.2. Resursele materiale și de învățare	6.2.1. Existența și utilizarea spațiilor educaționale și de cercetare
	6.2.2. Dotarea și accesibilitatea spațiilor educaționale și de cercetare
	6.2.3. Dotarea, dezvoltarea și accesibilitatea fondului bibliotecii destinat programului de studiu
	6.2.4. Asigurarea și accesul studenților la suportul curricular
6.3. Resursele financiare	6.3.1. Mijloacele financiare alocate procesului educațional și cercetării la programul de studiu
	6.3.2. Taxele de studii și burse la programul de studiu
6.4. Asigurarea socială a studenților	6.4.1 Asigurarea studenților cu cămin

SA 7. Managementul informației

Instituțiile se asigură că sînt colectate, analizate și utilizate informații relevante pentru gestionarea eficientă a programelor lor și a altor activități.

Criteriile	Indicatorii de performanță
7. 1. Accesul la informație	7.1.1. Managementul informației și accesul studenților și angajaților la informațiile privind programul de studiu
7.2. Bazele de date	7.2.1. Constituirea și accesul la baza de date a programului de studiu

SA 8. Informații de interes public

Instituțiile publică informații despre activitatea lor, incluzând detalii clare, precise, obiective, actualizate și ușor accesibile despre programele lor.

Criteriile	Indicatorii de performanță
8.1. Transparența informaţiilor de interes public cu privire la programul de studiu	8.1.1. Pagina web a instituției/programului de studiu
	8.1.2. Transparența informației cu privire la activitatea catedrei/departamentului/programului de studiu

SA 9. Monitorizarea continuă și evaluarea periodică a programelor

Instituțiile monitorizează și evaluează periodic programele pe care le oferă pentru a se asigura că acestea își ating obiectivele și răspund nevoilor studenților și ale societății. Aceste evaluări conduc la îmbunătățirea continuă a programelor. Orice măsură planificată sau implementată ca rezultat al evaluării este comunicată tuturor celor interesați.

Criteriile	Indicatorii de performanță
9.1. Proceduri privind monitorizarea, evaluarea și revizuirea periodică a programului de studiu	9.1.1. Monitorizarea şi revizuirea ofertei educaţionale şi a programului de studiu
	9.1.2. Monitorizarea proceselor de predare-învățare- evaluare
	9.1.3. Existenţa şi aplicarea procedurilor de autoevaluare a programului de studiu
	9.1.4. Evaluarea programului de studiu de către studenți, absolvenţi, angajatori și alți beneficiari
9.2. Angajarea în cîmpul muncii	9.2.1. Mecanisme de evidenţă a angajării și a evoluției absolvenţilor în cîmpul muncii la programul de studiu
	9.2.2. Activităţi de orientare profesională și competitivitatea absolvenților pe piața muncii

SA 10. Asigurarea externă a calității în mod ciclic

Instituțiile se supun ciclic proceselor de asigurare externă a calității.

Criteriile	Indicatorii de performanță
10.1. Asigurarea externă a calităţii	10.1.1. Executarea dispoziţiilor şi recomandărilor Ministerului Educației și ale ministerelor de resort
	10.1.2. Realizarea observațiilor, recomandărilor și deciziilor formulate în baza evaluării externe de către Agenția Naţională de Asigurare a Calității în Educație și Cercetare, alte agenții de asigurare a calității

Standarde de acreditare, criterii și indicatori de performanţă pentru evaluarea externă a instituțiilor de formare profesională continuă

Anexa nr. 6
la Metodologia de evaluare externă a calității în vederea
autorizării de funcţionare provizorie şi acreditării
programelor de studii și a instituțiilor de învățământ
profesional tehnic, superior și de formare continuă

SA 1. Politici pentru asigurarea calității

Instituțiile dispun de politici pentru asigurarea calității care sunt publice și sunt parte a managementului lor strategic. Actorii interni dezvoltă și implementează aceste politici prin intermediul unor structuri și procese adecvate, implicând în același timp și actori externi.

Criteriile	Indicatorii de performanță
1.1. Cadrul juridic de funcționare a instituției	1.1.1. Statutul juridic al instituției
1.2. Misiunea, strategia și politicile instituției	1.2.1. Misiunea și strategia de dezvoltare a instituției
	1.2.2. Politicile de asigurare şi îmbunătăţire continuă a calităţii
1.3. Organizarea internă a instituției	1.3.1. Eficacitatea organizării interne a instituției

SA 2. Proiectarea și aprobarea programelor de formare profesională continuă

Instituțiile dispun de procese de proiectare și aprobare a programelor de formare profesională continuă. Programele de formare profesională continuă sunt proiectate în așa fel încât să atingă obiectivele pentru care au fost create, incluzând rezultatele învățării.

Criteriile	Indicatorii de performanță
2.1. Realizarea programelor de formare profesională continuă	2.1.1. Cadrul general de proiectare și aprobare a programelor de formare profesională continuă
	2.2.1. Structura programelor de formare profesională continuă

SA 3. Învățarea, predarea și evaluarea centrate pe formabil

Instituțiile asigură că programele de formare profesională continuă sunt oferite în așa fel încât încurajează formabilii să aibă un rol activ în crearea proceselor de învățare, iar evaluarea formabililor reflectă această abordare.

Criteriile	Indicatorii de performanță
3.1. Procesul de predare-învăţare	3.1.1. Formele de organizare a procesului de predare-învăţare
	3.1.2. Centrarea pe formabil a metodelor de predare-învăţare
	3.1.3. Utilizarea instrumentelor TIC în procesul de predare-învăţare-evaluare
3.2. Evaluarea rezultatelor învățării	3.2.1. Organizarea procesului de evaluare
	3.2.2. Documentarea rezultatelor evaluării

SA 4. Înscrierea, evoluția, recunoașterea și dobândirea de certificări de către formabili

Instituțiile aplică în mod consecvent reglementările definite și publicate în prealabil, acoperind toate fazele procesului de formare continuă, cum ar fi înscrierea, evoluția, recunoaşterea și dobândirea de certificări.

Criteriile	Indicatorii de performanță
4.1. Înscrierea la programele de formare profesională continuă	4.1.1. Existența și aplicarea procedurilor de înscriere
	4.1.2. Strategiile de atragere la programele de formare profesională continuă
	4.1.3. Accesul grupurilor dezavantajate și a persoanelor cu cerințe educaționale speciale la programele de formare profesională continuă
4.2. Progresul formabililor	4.2.1. Finalizarea cu succes a programelor de formare profesională continuă

4.3. Recunoașterea și dobîndirea de certificări	4.3.1. Conferirea certificatului ce atestă finalizarea programelor de formare profesională continuă

SA 5. Personalul didactic

Instituțiile se asigură de competența cadrelor didactice, aplică procese corecte și transparente de recrutare și dezvoltare a personalului didactic.

Criteriile	**Indicatorii de performanță**
5.1. Recrutarea și administrarea personalului didactic	5.1.1. Planificarea, recrutarea și administrarea personalului didactic
	5.1.2. Calificarea profesională a personalului didactic
5.2. Dezvoltarea personalului didactic	5.2.1. Strategiile/politicile/măsurile de dezvoltare a personalului didactic
	5.2.2. Planificarea și realizarea activitații metodice a personalului didactic

SA 6. Resursele de învățare și sprijinul pentru formabili

Instituțiile finanțează în mod corespunzător activitățile de învățare și predare, precum şi asigură formabilii cu resurse de învățare și servicii de suport adecvate și uşor accesibile.

Criteriile	**Indicatorii de performanță**
6.1. Personal administrativ și auxiliar	6.1.1. Planificarea și coordonarea activității personalului administrativ și auxiliar
6.2. Resursele materiale	6.2.1. Existența și utilizarea spațiilor educaționale
	6.2.2. Dotarea și accesibilitatea spațiilor educaționale
6.3. Resursele financiare	6.3.1. Finanțarea procesului educațional
6.4. Asigurarea socială a formabililor	6.4.1. Asigurarea formabililor cu servicii sociale

SA 7. Managementul informației

Instituțiile se asigură că sînt colectate, analizate și utilizate informații relevante pentru gestionarea eficientă a programelor lor și a altor activități.

Criteriile	**Indicatorii de performanță**
7.1. Sistemul informațional instituțional	7.1.1. Existenţa şi funcţionarea sistemului de comunicare internă şi externă
	7.1.2. Existenţa şi funcţionarea sistemului de gestionare a informaţiei

SA 8. Informații de interes public

Instituțiile publică informații despre activitatea lor, incluzând detalii clare, precise, obiective, actualizate și ușor accesibile despre programele lor.

Criteriile	**Indicatorii de performanță**
8.1. Transparența informaţiilor de interes public	8.1.1. Existența paginii web oficiale a instituției
	8.1.2. Transparența informației cu privire la activitatea instituției

SA 9. Monitorizarea continuă și evaluarea periodică a programelor de formare profesională continuă

Instituțiile monitorizează și evaluează periodic programele pe care le oferă pentru a se asigura că acestea își ating obiectivele și răspund nevoilor formabililor și ale societății. Aceste evaluări conduc la îmbunătățirea continuă a programelor. Orice măsură planificată sau implementată ca rezultat al evaluării este comunicată tuturor celor interesați.

Criteriile	Indicatorii de performanță
9.1. Monitorizarea şi evaluarea periodică a programelor de formare profesională continuă	9.1.1. Monitorizarea şi revizuirea ofertei educaţionale şi a programelor de formare profesională continuă
	9.1.2. Monitorizarea proceselor de predare-învățare- evaluare
	9.1.3. Evaluarea instituțională de către formabili, absolvenţi, angajatori și alți beneficiari și auditarea internă

SA 10. Asigurarea externă a calității în mod ciclic

Instituțiile se supun ciclic proceselor de asigurare externă a calității.

Criteriile	Indicatorii de performanță
10.1. Asigurarea externă a calităţii	10.1.1. Executarea dispozițiilor și recomandărilor Ministerului Educației și altor instituții publice
	10.1.2. Realizarea observațiilor, recomandărilor și deciziilor formulate în baza evaluării externe de către Agenția Națională de Asigurare a Calității în Învățămîntul Profesional/alte agenții de asigurare a calității

Standarde de acreditare, criterii și indicatori de performanță pentru evaluarea externă a programelor de formare profesională continuă

Anexa nr.7
la Metodologia de evaluare externă a calităţii în vederea autorizării de funcţionare provizorie şi acreditării programelor de studii și a instituțiilor de învățământ profesional tehnic, superior și de formare continuă

SA 1. Politici pentru asigurarea calității

Instituțiile dispun de politici pentru asigurarea calității care sunt publice și sunt parte a managementului lor strategic. Actorii interni dezvoltă și implementează aceste politici prin intermediul unor structuri și procese adecvate, implicând în același timp și actori externi.

Criteriile	Indicatorii de performanță
1.1. Cadrul normativ, strategii și politici de asigurare a calității	1.1.1. Statutul juridic al instituției vs realizarea programului de formare profesională continuă
	1.1.2. Strategiile și politicile de asigurare a calității programului de formare profesională continuă

SA 2. Proiectarea și aprobarea programelor de formare profesională continuă

Instituțiile dispun de procese de proiectare și aprobare a programelor de formare profesională continuă. Programele de formare profesională continuă sunt proiectate în așa fel încât să atingă obiectivele pentru care au fost create, incluzând rezultatele învățării.

Criteriile	Indicatorii de performanță
2.1. Realizarea programului de formare profesională continuă	2.1.1. Cadrul general de proiectare și aprobare a programului de formare profesională continuă
2.2. Conținutul programului de formare profesională continuă	2.2.1. Misiunea, obiectivele și planul de învățământ la programul de formare profesională continuă
	2.2.2. Curricula pe discipline
	2.2.3. Relevanța programului de formare profesională continuă

SA 3. Învățarea, predarea și evaluarea centrate pe formabil

Instituțiile asigură că programele de formare profesională continuă sunt oferite în așa fel încât încurajează formabilii să aibă un rol activ în crearea proceselor de învățare, iar evaluarea formabililor reflectă această abordare.

Criteriile	Indicatorii de performanță
3.1. Procesul de predare-învăţare	3.1.1. Organizarea procesului de predare-învăţare
	3.1.2. Centrarea pe formabil a metodelor de predare-învăţare
	3.1.3. Utilizarea instrumentelor TIC în procesul de predare-învăţare-evaluare
3.2. Evaluarea rezultatelor învățării	3.2.1. Organizarea procesului de evaluare
	3.2.2. Documentarea rezultatelor evaluării

SA 4. Înscrierea, evoluția, recunoașterea și dobândirea de certificări de către formabili

Instituțiile aplică în mod consecvent reglementările definite și publicate în prealabil, acoperind toate fazele procesului de formare continuă, cum ar fi înscrierea, evoluția, recunoașterea și dobândirea de certificări.

Criteriile	Indicatorii de performanță
4.1. Înscrierea la programul de formare profesională continuă	4.1.1. Existența și aplicarea procedurilor de atragere și înscriere la programul de formare profesională continuă
	4.1.2. Accesul grupurilor dezavantajate și al persoanelor cu cerințe educaționale speciale la programul de formare profesională continuă
4.2. Progresul formabililor	4.2.1. Finalizarea cu succes a programului de formare profesională continuă
4.3. Recunoașterea și dobândirea de certificări	4.3.1. Conferirea certificatului ce atestă finalizarea programului de formare profesională continuă

SA 5. Personalul didactic

Instituțiile se asigură de competența cadrelor didactice, aplică procese corecte și transparente de recrutare și dezvoltare a personalului didactic.

Criteriile	Indicatorii de performanță
5.1. Recrutarea și administrarea personalului didactic	5.1.1. Planificarea și recrutarea personalului didactic pentru programul de formare profesională continuă
	5.1.2. Calificarea profesională a personalului didactic
5.2. Dezvoltarea personalului didactic	5.2.1. Măsurile de dezvoltare a personalului didactic
	5.2.2. Planificarea și realizarea activității metodice a personalului didactic

SA 6. Resursele de învățare și sprijinul pentru formabili

Instituțiile finanțează în mod corespunzător activitățile de învățare și predare, precum şi asigură formabilii cu resurse de învățare și servicii de suport adecvate și uşor accesibile.

Criteriile	Indicatorii de performanță
6.1. Personalul administrativ și auxiliar	6.1.1. Planificarea și coordonarea activității personalului administrativ și auxiliar
6.2. Resursele materiale	6.2.1. Existența și utilizarea spațiilor educaționale
	6.2.2. Dotarea și accesibilitatea spațiilor educaționale
6.3. Resursele financiare	6.3.1. Finanțarea procesului educațional
6.4. Asigurarea socială a formabililor	6.4.1. Asigurarea formabililor cu servicii sociale

SA 7. Managementul informației

Instituțiile se asigură că sunt colectate, analizate și utilizate informații relevante pentru gestionarea eficientă a programelor lor și a altor activități.

Criteriile	Indicatorii de performanță
7.1. Sistemul informațional	7.1.1. Existenţa şi funcţionarea sistemului de gestionare a informaţiei

SA 8. Informații de interes public

Instituțiile publică informații despre activitatea lor, incluzând detalii clare, precise, obiective, actualizate și ușor accesibile despre programele lor.

Criteriile	Indicatorii de performanță
8.1. Transparenţa informaţiilor de interes public	8.1.1. Transparenţa informaţiei cu privire la programul de formare profesională continuă

SA 9. Monitorizarea continuă și evaluarea periodică a programelor de formare profesională

Instituțiile monitorizează și evaluează periodic programele pe care le oferă pentru a se asigura că acestea își ating obiectivele și răspund nevoilor formabililor și ale societății. Aceste evaluări conduc la îmbunătățirea continuă a programelor. Orice măsură planificată sau implementată ca rezultat al evaluării este comunicată tuturor celor interesați.

Criteriile	Indicatorii de performanță
9.1. Monitorizarea şi evaluarea periodică a programului de formare profesională continuă	9.1.1. Monitorizarea şi revizuirea ofertei educaţionale şi a programului de formare profesională continuă
	9.1.2. Monitorizarea proceselor de predare-învățare- evaluare
	9.1.3. Evaluarea programului de către formabili, absolvenţi, angajatori și alți beneficiari

SA 10. Asigurarea externă a calității în mod ciclic

Instituțiile se supun ciclic proceselor de asigurare externă a calității.

Criteriile	Indicatorii de performanță
10.1. Asigurarea externă a calităţii	10.1.1. Executarea dispozițiilor și recomandărilor Ministerului Educației și altor instituții publice
	10.1.2. Realizarea observațiilor, recomandărilor și deciziilor formulate în baza evaluării externe de către Agenția Națională de Asigurare a Calității în Învățămîntul Profesional/alte agenții de asigurare a calității

2.3. Termeni, definiții și abrevieri

Prezentul Manual al calităţii adoptă definţii specifice ale unor termeni din domeniul managementului calității, astfel:

a) *Clienţii/beneficiarii* USEFS sunt: studenţii, piaţa forţei de muncă, societatea, instituţiile guvernamentale centrale sau ale administraţiei locale, firme, instituţii specializate în gestiunea formei de muncă.
b) *Furnizorii USEFS* sunt: liceele, alte universităţi, catedre şi departamente ale instituției.
c) *Produsul USEFS* este dat de absolvenţii instituției, cu o anumită formare profesională, obţinută în urma procesului de învăţământ, derulat conform planurilor de învăţământ şi a programelor analitice aprobate.
d) *Procesul instituției* este procesul de formare profesională.
e) *Înregistrările* sunt reprezentate de procese-verbale şi alte documente care constituie dovezi obiective ale activităţilor desfăşurate şi ale rezultatelor obţinute.

Notă: Studenţii sunt nu numai clienţi/beneficiari ai instituției, ci şi produse ale USEFS, în calitate de participanţi la procesul de formare profesională, prin asimilarea cunoştinţelor şi deprinderilor care le formează competenţele profesionale, certificate prin diplome

universitare. În acest context, studenţii participă la toate activităţile de îmbunătăţire continuă a calităţii proceselor, urmărind satisfacerea cerinţelor clienţilor USEFS.

La elaborarea Manualului calității al USEFS sunt utilizate noțiunile definite în art. 3 din Codul educației al Republicii Moldova, dîn Metodologia de evaluare externă a calităţii în vederea autorizării de funcţionare provizorie şi acreditării programelor de studii și a instituțiilor de învățământ profesional tehnic, superior și de formare continuă, precum și următoarele *noțiuni*:

acreditare (în învățământ) – proces de evaluare externă a calității programului de studiu sau/și a instituției de învăţământ, materializat prin eliberarea unui act prin care instituției i se acordă dreptul de a desfășura procesul de învățământ, de a organiza admiterea la studii și examenele de finalizare a studiilor, precum și dreptul de a emite diplome, certificate şi alte acte de studii recunoscute de Ministerul Educației, Culturii și Cercetării;

autorizare de funcționare provizorie (în învățământ) – act de înființare a instituției de învățământ, care îi acordă dreptul de a desfășura procesul de învățământ și de a organiza admiterea la studii;

criteriu de evaluare – nivel de performanță prin intermediul căruia poate fi examinată posibilitatea atingerii anumitor obiective și/sau standarde. Criteriile se referă la fiecare dintre standardele de acreditare stabilite și reprezintă aspectele fundamentale de organizare și funcționare a unui program de studiu/unei instituții de învățământ. Fiecărui criteriu îi corespunde un set de indicatori de performanță și standarde de evaluare;

evaluare internă/audit/autoevaluare a calităţii educaţiei – proces realizat de către structurile instituţionale responsabile de asigurarea calităţii, în baza unui regulament instituţional, în conformitate cu standardele naţionale de referinţă, care constă în colectarea sistematică a datelor cu privire la procesul educaţional/de cercetare/de creație artistică, chestionarea angajaților, studenților, absolvenților, angajatorilor și altor beneficiari, reflectarea rezultatelor şi a performanţelor activităţii cadrelor didactice, a personalului științific și a altor actori implicaţi în activitatea instituției de învățământ, acestea având drept finalitate elaborarea unui raport de autoevaluare;

evaluare externă a calităţii educaţiei – proces complex de analiză a calității unui program de studiu oferit de către o instituție de învățământ sau a calității procesului educaţional/de cercetare/de creație artistică al unei instituții de învățământ, precum și prezentarea recomandărilor pentru îmbunătățirea calității. Evaluarea externă a calităţii educaţiei se realizează în baza analizei raportului de autoevaluare a programului de studiu/instituției de învățământ și a vizitei de evaluare a experților evaluatori ai Agenţiei sau

ai unei alte agenţii de evaluare externă a calităţii înscrise în Registrul European pentru Asigurarea Calităţii în Învățământul Superior (EQAR);

indicator de performanță – instrument de măsurare care indică caracteristicile unui anumit criteriu de evaluare a calității programului de studiu și a activității instituției de învățământ. Modul de manifestare și nivelul de realizare a fiecărui indicator de performanță este reflectat de standardele de evaluare. Nivelul minim al indicatorilor de performanță corespunde cerințelor unui standard de evaluare minim obligatoriu. Nivelurile maxime corespund standardelor de referință, sunt opționale și diferențiază calitatea educaţiei/cercetării/creației artistice din instituțiile de învățământ în mod ierarhic, progresiv;

management al calității (în învățământ) – ansamblu de măsuri, aprobate în mod regulat la nivel instituțional sau național, orientate spre asigurarea calității învățământului. Managementul calității acoperă toate activitățile care asigură realizarea politicilor, obiectivelor și responsabilităților legate de calitate și le implementează prin planificarea, controlul și asigurarea calității și prin mecanismele de îmbunătățire continuă a calității învățământului;

rezultate ale învățării/finalități de studiu – competențe generale necesare/cerute absolvenților programelor de studii pe domenii de formare și cicluri de învățământ, fiind definite în Cadrul european al calificărilor (EQF) și în Cadrul național al calificărilor (CNC);

program de studiu/program de formare profesională/program de formare continuă a adulților – totalitate a activităților de proiectare, organizare, conducere și realizare a predării, învățării, cercetării, creaţiei artistice și evaluării care asigură formarea într-un domeniu ocupațional și academic în conformitate cu cadrul normativ în vigoare şi conduce la obținerea unei calificări certificate de către un organism abilitat;

standard de evaluare – instrument de măsurare, asociat unui indicator de performanță, care reflectă cerințele/exigențele impuse calității programului de studiu și activității instituției de învățământ şi permite determinarea nivelului de realizare a acestor cerințe. Standardul de evaluare descrie (cantitativ și/sau calitativ), cu un anumit nivel de detaliere, cerințele și condițiile care trebuie îndeplinite și reprezintă baza concluziilor de evaluare.

Definiţiile care nu sunt reflectate în prezentul Manual sunt prezentate în procedurile Sistemului de Management, regulamentele interne şi Instrucţiunile operaţionale.

Abrevieri:

ANACEC – Agenția Națională de Asicurare a Calității în Educație și Cercetare;

CNC – Cadrul Național al Calificărilor;

EQF - Cadrul european al calificărilor

MC – Manual al Calității;

MECC – Ministerul Educației, Culturii și Cercetării;

USEFS - Universitatea de Stat de Educație Fizică și Sport;

SMC – Sistemul de Management al Calității;

SA – Standard de acreditare.

3. PREZENTAREA USEFS

3.1. Misiunea şi obiectivele USEFS

Misiunea USEFSeste de a realiza activitatea de cercetare şi de învăţământ la standarde de excelenţă naţionale şi internaţionale prin:

• formarea, dezvoltarea şi diseminarea valorilor noii societăţi bazate pe cunoaştere;

• formarea specialiştilor în domeniul culturii fizice, de înaltă performanţă, prin oferirea de programe de studii creative, care să integreze rezultatele cercetării ştiinţifice şi să contribuie la dezvoltarea intelectuală a studenţilor, masteranzilor şi doctoranzilor;

• generarea de calificări competitive în formarea universitară şi postuniversitară;

• realizarea de parteneriate durabile cu alte organizaţii din mediul academic şi de afaceri;

• integrarea Centrului Ştiinţific al USEFS, a şcolilor doctorale în reţele europene de excelenţă şi realizarea de cercetări fundamentale şi aplicative generatoare de cunoştinţe;

• dezvoltarea unui corp profesoral şi de cercetare de înaltă responsabilitate profesională şi civică;

• promovarea valorilor ştiinţifice, culturale şi etice în comunitatea naţională şi internaţională.

Viziunea USEFS este de a fi lider în învăţământul şi cercetarea ştiinţifică din domeniul culturii fizice în Republica Moldova, de a se identifica printre instituţiile de referinţă la nivel naţional şi european în realizarea, formarea şi dezvoltarea competenţelor profesionale, a aptitudinilor şi abilităţilor necesare unui traseu profesional performant.

USEFS este o instituţie de învăţământ superior, care are drept scop formarea iniţială şi continuă de nivel superior a specialiştilor în domeniul *Ştiinţe ale educaţiei, Ştiinţe ale sportului, Servicii publice* şi *Servicii securitate*, asigurând acestora calificări profesionale competitive pe piaţa muncii, precum şi în dezvoltarea activităţii de cercetare ştiinţifică şi valorificarea rezultatelor acesteia.

USEFS este un centru de instruire universitară, ştiinţific, cultural şi de formare continuă, având drept **obiective fundamentale**:

a) Orientarea instituției spre competitivitate şi performanţă pentru integrarea în circuitul valorilor ştiinţifice internaţionale şi atingerea poziţiei de lider al învăţământului superior şi cercetării ştiinţifice în profilul universitar;

b) organizarea învăţământului universitar şi postuniversitar modem, flexibil, în corespundere cu standardele naţionale şi internaţionale, inclusiv cu cerinţele Procesului de la Bologna;

c) Creşterea capacităţii de predare prin dezvoltarea infrastructurii de cercetare-dezvoltare şi atragerea de tineri şi de specialişti de înalta calificare;

d) Întărirea ofertei de cunoştinţe, servicii şi extensie universitară. Stimularea transferului tehnologic bazat pe cooperarea cu toţi subiecţii implicaţi în soluţionarea ofertei de servicii în domeniul culturii fizice şi al sportului cu necesităţile societăţii în continuă schimbare. În acelaşi timp, dat fiind faptul că USEFS este unicul centru universitar care pregăteşte cadre în domeniul culturii fizice şi sportului, culturii fizice de recuperare, pază, protecţie şi securitate, ne propunem să devenim un centru euroregional de învăţământ - cercetare - consultanţă în domeniul sportului.

e) Dezvoltarea învăţământului de profil în limbile de circulaţie internaţională, astfel încât să lărgim gama specialităţilor în concordanţă cu oferta pieţii internaţionale;

f) Perfecţionarea continuă a mecanismelor de evaluare şi atestare a studenţilor şi cadrelor didactice;

g) Implementarea tehnologiilor educaţionale moderne în actul de pregătire a specialiştilor;

h) Ajustarea permanentă a procesului instructiv-educativ la imperativele schimbărilor care survin.

Regulamentele de ordin intern ale USEFS sunt elaborate de Consiliul de administrație și Consiliul Calității în colaborare cu departamentele, decanatele universitare şi aprobate de Senat de comun acord cu organizaţiile sindicale şi organele autoguvernanţei studenţeşti.

Procesul de studii în USEFS este laic, refractar la discriminarea ideologico-partinică, politică, rasială, naţională.

USEFS respectă principiile înscrise în:

- Declaraţia Universală a Drepturilor Omului;

- The Lima Declaration on Academic Freedom and Autonomy of Institutions of Higher Education (1988);

- The Magna Charta of European Universities (Bologna, 1988);

- Declaraţia de la Bologna privind aria europeană a învăţământului superior (1999).

Pentru realizarea obiectivelor menţionate, USEFS realizează următoarele genuri de activităţi:

- Formarea iniţială (licenţă, masterat,doctorat) şi continuă a cadrelor didactice calificate prin învăţământul superior.
- Pregătirea şi perfecţionarea cadrelor ştiinţifice şi didactice prin doctorat şi postdoctorat.

- Formarea specialiştilor prin învăţământ cu frecvenţă la zi, învăţământ cu frecvenţă redusă, studii individuale şi prin programe de formare profesională continuă şi recalificare profesională suplimentară.
- Realizarea cercetărilor ştiinţifice.
- Realizarea activităţii editoriale.
- Organizarea şi realizarea activităţilor educaţionale cu studenţii şi angajaţii universităţii.

Responsabilitatea publică a USEFS constă în:

a) respectarea legislaţiei în vigoare, a Cartei universitare şi a politicilor naţionale în domeniul învăţământului superior;

b) aplicarea reglementărilor în vigoare cu privire la asigurarea şi evaluarea calităţii în învăţământul superior;

c) respectarea politicilor de echitate şi etică universitară cuprinse în Carta universitară;

d) asigurarea eficienţei utilizării resurselor şi a calităţii actului managerial, conform Codului Educaţiei;

e) asigurarea transparenţei proceselor decizionale şi a activităţilor desfăşurate, conform legislaţiei în vigoare;

f) respectarea libertăţii academice a personalului didactic şi ştiinţific, precum şi a drepturilor şi libertăţilor studenţilor.

USEFS este în drept să-şi stabilească structura conducerii, activităţile didactice şi domeniile de cercetare ştiinţifică, modalitatea de administrare şi sursele de finanţare, altele decât cele aferente conform Planului (Comanda de Stat) de pregătire a cadrelor de specialitate şi activităţii de cercetare ştiinţifică, în condiţiile legii şi a Cartei universitare.

Autonomia universitară constă în dreptul comunităţii universitare de organizare şi autogestionare, de exercitare a libertăţilor academice fără niciun fel de ingerinţe ideologice, politice sau religioase, de asumare a unui ansamblu de competenţe şi obligaţii în concordanţă cu politicile şi strategiile naţionale ale dezvoltării învăţământului superior.

Autonomia universitară vizează domeniile conducerii, structurării şi funcţionării USEFS, activităţii didactice şi de cercetare ştiinţifică, administrării şi finanţării şi se realizează, în principal, prin:

a) organizarea, desfăşurarea şi perfecţionarea procesului de învăţământ şi de cercetare ştiinţifică;

b) stabilirea specialităţilor;

c) elaborarea planurilor de studii şi a programelor analitice în conformitate cu standardele educaţionale de stat;

d) organizarea admiterii candidaţilor la studii, ţinând cont de criteriile specifice profilului USEFS;

e) selectarea şi promovarea personalului didactic, ştiinţifico-didactic şi ştiinţific, precum şi a celorlalte categorii de personal din universitate;

f) stabilirea criteriilor de evaluare a activităţii didactice şi de cercetare ştiinţifică;

g) acordarea titlurilor ştiinţifice şi ştiinţifico - didactice;

h) eligibilitatea tuturor organelor de conducere, prin vot secret;

i) rezolvarea problemelor sociale ale studenţilor şi personalului;

j) asigurarea ordinii şi disciplinei în spaţiul universitar;

k) identificarea surselor suplimentare de venituri;

l) stabilirea relaţiilor de colaborare cu diverse instituţii de învăţământ şi ştiinţifice, centre şi organizaţii din ţară şi din străinătate.

UEFS atestă absolvirea programelor sale:

a) emiţând diplome de licenţă, diplome de master, diplome de doctor, diplome de recalificare profesională;
b) conferind certificate de studii academice postuniversitare, certificate pentru studii de scurtă durată, formare continuă şi activităţi extracurriculare.

USEFS apreciază semnificativ contribuţia unor personalităţi, din ţară şi din străinătate, la viaţa ştiinţifică şi culturală a lumii contemporane prin diplome onorifice.

3.2. Structura organizaţională a USEFS

Structura organizatorică a USEFS include facultăţi, catedre, departamente, centru şi laboratoare ştiinţifice, subdiviziune de perfecţionare a cadrelor, bibliotecă, garaj, bază de odihnă etc.

USEFS poate crea, în modul stabilit de legislaţia în vigoare, instituţii de cercetare, centre şi organizaţii, alte structuri, poate fi partener ale altor personae juridice de drept public sau de drept privat şi poate încheia acorduri de colaborare cu acestea.

Structurile academice, competenţele decizionale şi modul de alegere a organismelor de conducere la nivelul USEFS sunt descrise în *Carta USEFS* şi în „Regulamentul privind organizarea şi funcţionarea organelor de conducere a USEFS” (aprobat de Senat proces-verbal nr.8 din 09.04.2015). Studenţii au reprezentanţi în toate structurile instituţionale de conducere, mecanismul de alegere a acestora este democratic şi transparent, nediscriminatoriu şi nu limitează dreptul studenţilor de a reprezenta şi de a fi reprezentaţi.

USEFS a elaborat Strategia de dezvoltare instituţională a Universităţii de Stat de Educaţie Fizică şi Sport (2015-2020) racordată la evoluţia şi contextul învăţământului superior naţional şi european, care este cunoscută membrilor comunităţii universitare

Figura 1. Organigrama USEFS.

USEFS dispune de o administraţie care respectă reglementările legale în vigoare şi funcţionează riguros prin serviciile oferite comunităţii universitare. USEFS are mecanisme de control şi de dezvoltare continuă a performanţelor administraţiei, reprezentate de Auditul Intern al USEFS. Toate proiectele şi rapoartele sunt discutate şi aprobate în Senatul USEFS. Nivelul de informatizare al proceselor administrative din USEFS este compatibil cu cel din spaţiul european al învăţământului superior.

3.3. Sistemul organelor de conducere al USEFS

Sistemul organelor de conducere al USEFS este format din Senat, Consiliul pentru dezvoltare strategică instituţională, consiliul ştiinţific, consiliul de administraţie, rectorul instituţiei şi consiliul facultăţii.

Personalul de conducere din învăţământul superior de cultură fizică este format din rector, prorector, decan, şef de departament sau şef de catedră, directorul şcolii doctorale.

Conducerea operativă a USEFS este asigurată de rector, asistat de un consilier şi de şase prorectori, cu sprijinul consiliului de administraţie.

Personalul de conducere din învăţământul superior de profil poate cumula funcţii ştiinţifico-didactice şi ştiinţifice în conformitate cu legislaţia muncii şi regulamentele universităţii.

Senatul USEFS reprezintă organul colectiv suprem de conducere, format din personal didactic, ştiinţifico-didactic, de cercetare şi nedidactic, ales prin votul secret al corpului profesoral-didactic al facultăţilor, departamentelor, centrelor ştiinţifice, din studenţi, aleşi de formaţiunile academice şi asociaţiile studenţeşti, din reprezentanţi ai organelor sindicale. Senatul funcţionează în conformitate cu Codul Educaţiei, Regulamentul de funcţionare a Senatului USEFS, elaborat în baza Regulamentului-cadru privind organizarea şi funcţionarea organelor de conducere ale instituţiilor de învăţământ superior, aprobat de Ministerul Educaţiei, Culturii și Cercetării. Sunt din oficiu membri ai senatului rectorul, prorectorii şi decanii.

Senatul are următoarele **competenţe decizionale**:

a) asigură respectarea principiului libertăţii academice şi al autonomiei universitare;

b) elaborează şi adoptă Carta universitară;

c) aprobă Planul de dezvoltare strategică USEFS;

d) aprobă bugetul USEFS;

e) elaborează şi aprobă metodologiile şi regulamentele de organizare a activităţilor şi programelor academice, de cercetare din cadrul universităţii, precum şi metodologiile şi regulamentele de recrutare, angajare şi evaluare a cadrelor didactice;

f) aprobă structura organizatorică şi funcţională a USEFS;

g) elaborează şi aprobă regulamentul privind modul de alegere a rectorului conform legislaţiei în vigoare;

h) confirmă, fără drept de modificare, lista membrilor Consiliului pentru dezvoltare strategică instituţională;

i) aprobă pregătirea în domenii de formare profesională iniţială şi continuă, precum şi programele de master, doctorat şi postdoctorat;

j) confirmă planurile de învăţământ şi curriculumul universitar, planurile de cercetare şi de activitate ştiinţifico - metodică, planul de asigurare al calităţii;

k) aprobă raportul anual al rectorului cu privire la activitatea Universităţii de Stat de Educaţie Fizică şi Sport;

l) alte dispoziţii conform legislaţiei în vigoare.

Senatul garantează libertatea academică şi autonomia universitară, reprezintă comunitatea universitară şi este cel mai înalt for de decizie şi deliberare la nivelul universitar.

Consiliul pentru dezvoltare strategică a USEFS (în continuare CDSI) este organul de conducere care se întruneşte cel puţin o data în trimestru sau ori de câte ori este necesar, la iniţiativa preşedintelui sau a cel puţin 1/3 din numărul membrilor.

Consiliul pentru dezvoltare strategică a USEFS are următoarele **competenţe şi atribuţii**:

a) coordonează elaborarea Planului de dezvoltare strategică a USEFS, care cuprinde viziunea, misiunea, strategia de dezvoltare a universităţii şi acţiunile principale pentru o perioadă de cel puţin 5 ani, şi îl prezintă senatului pentru aprobare;

b) monitorizează, evaluează eficienţa utilizării resurselor financiare şi prezintă senatului pentru aprobare proiectul bugetului universităţii;

c) aprobă contractul-tip de studii şi cuantumul taxelor de studii;

d) asigură managementul universităţii privind drepturile de proprietate intelectuală şi de transfer tehnologic;

e) ia decizii, cu avizul favorabil al senatului, privind:

– dezvoltarea şi consolidarea patrimoniului instituţiei academice de profil, cu cel puţin 2/3 din numărul voturilor membrilor;

– iniţierea şi închiderea programelor de studii, cu cel puţin 2/3 din numărul voturilor membrilor;

– metodologia de salarizare şi stimulare a personalului;

– activităţile de antreprenoriat, parteneriatele public-private şi cooperarea cu mediul de afaceri;

– angajarea în consorţii şi fuzionarea cu alte instituţii de învăţământ superior;

f) organizează şi desfăşoară alegerile pentru postul de rector în conformitate cu regulamentul instituţional de organizare şi desfăşurare a alegerilor.

Consiliul de administraţie al USEFS asigură conducerea operativă a universităţii. Acesta este condus de Rector. Rectorul poate invita la şedinţele Consiliului de administraţie reprezentanţi ai sindicatului, reprezentanţii ai asociaţiei studenţeşti sau orice altă persoană din universitate sau din afara ei.

Consiliul de administraţie este format din: rector, prorectori, decani şi un reprezentant al studenţilor, membru al senatului USEFS. Aplicarea deciziilor Senatului, ale CDSI al universităţii şi ale Consiliului Ştiinţific, sunt asigurate de către Consiliul de Administraţie, care se întruneşte, la iniţiativa Rectorului, ori de câte ori este nevoie.

Consiliul ştiinţific. USEFS, consorţiile şi parteneriatele naţionale şi internaţionale încheiate cu universitatea, în calitatea lor de instituţii academice organizatoare de programe de studii superioare de doctorat constituie un Consiliu ştiinţific alcătuit din minimum 7 şi maximum 15 persoane, care funcţionează în baza prevederilor Regulamentului propriu, a Cartei universitare şi a regulamentului instituţional de organizare şi desfăşurare a programelor de studii de doctorat (ciclul III) elaborat în baza H.G.1007 din 10.12.2014.

Consiliului ştiinţific este condus de un Preşedinte, asimilat/asociat cu funcţia de Prorector care organizează studiile superioare de doctorat, sau care reprezintă legal consorţiul ori parteneriatul organizator al studiilor superioare de doctorat, conform acordului de parteneriat încheiat între instituţii.

Principalele atribuţii ale Consiliului ştiinţific sunt:

a) elaborarea strategiei de cercetare a USEFS, ori a consorţiului sau parteneriatului încheiat cu universitatea;

b) elaborarea regulamentului USEFS de organizare şi desfăşurare a programelor de studii de doctorat pe care îl supune aprobării Senatului universităţii sau organului echivalent al consorţiilor sau parteneriatelor;

c) aprobarea deciziilor privind înfiinţarea şi desfiinţarea şcolilor doctorale din cadrul USEFS ori parteneriatului;

d) selectarea conducătorilor de doctorat pentru activitate într-o nouă şcoală doctorală;

e) coordonarea parteneriatului potrivit contractului de parteneriat, dacă este cazul;

f) aprobarea regulamentelor interne ale şcolii/şcolilor doctorale;

g) aprobarea programelor de studii superioare de doctorat ale şcolii/şcolilor doctorale a/ale universităţii, precum şi a celor organizate în cotutelă cu alte instituţii organizatoare de studii de doctorat, din ţară sau din străinătate;

h) avizarea taxelor privind studiile superioare de doctorat, propuse de consiliul/consiliile şcolilor doctorale, şi prezentarea lor spre aprobare Consiliului de dezvoltare strategică instituţională;

i) aprobarea modelului-cadru de convenţii de cotutelă de doctorat al şcolilor doctorale;

j) aprobarea actelor, acordurilor şi parteneriatelor privind colaborările instituţionale dintre şcoala/şcolile doctorale universitare, precum şi dintre şcolile doctorale ale USEFS şi şcolile doctorale din cadrul altei instituţii organizatoare de studii de doctorat, din ţară sau din străinătate, inclusiv privind participarea la consorţii internaţionale şi efectuarea studiilor superioare de doctorat în cotutelă cu altă şcoală doctorală din cadrul Universităţii sau cu o altă instituţie organizatoare de studii de doctorat din ţară sau din străinătate;

k) adoptarea măsurilor necesare pentru asigurarea calităţii studiilor superioare de doctorat, pentru buna desfăşurare a evaluărilor interne periodice ale şcolii/şcolilor doctorale şi conducătorilor de doctorat, pentru respectarea normelor de etică şi deontologie de către conducătorii de doctorat şi studenţii-doctoranzi;

l) medierea conflictelor dintre studenţii-doctoranzi şi şcolile doctorale, precum şi, în caz de nesoluţionare de către consiliile şcolilor doctorale, a conflictelor dintre studenţii-doctoranzi şi conducătorii de doctorat.

m) alte atribuţii specifice, stabilite prin prin Codul Educaţiei, prezenta Cartă, regulamentul instituţional de organizare şi desfăşurare a programelor de studii de doctorat, alte acte normative.

Consiliul ştiinţific se întruneşte ori de câte ori este nevoie, la cererea Preşedintelui sau a cel puţin unei treimi din numărul membrilor săi.

Consiliul facultăţii este organul superior de conducere al facultăţii care este ales pe un termen de 5 ani. Membrii Consiliului facultăţii sunt, de regulă, persoane cu titlu ştiinţific şi ştiinţificodidactic. Alegerile au loc în termen de 10 zile după anunţarea lor. Studenţii sunt reprezentaţi în Consiliul facultăţii în proporţie de 1/4 din numărul total al membrilor. Durata mandatului membrilor Consiliului din rândul studenţilor este de un an, cu posibilitatea reînnoirii mandatului. Membri ai Consiliului facultăţii, din oficiu sunt: decanul, prodecanii şi şefii catedrelor, de profil din cadrul facultăţii.

Consiliul facultăţii are, în principal, următoarele competenţe:

a) determină strategia de dezvoltare a facultăţii;

b) propune structura facultăţii Senatului USEFS spre aprobare;

c) propune candidaturi pentru postul de rector al USEFS şi postul de decan al facultăţii;

d) elaborează şi prezintă Senatului spre aprobare planul de învăţământ pe specializări şi curriculelele universitare (programele curriculare) pe discipline de studiu;

e) examinează şi adoptă decizii privind rezultatele pregătirii generale şi profesionale a studenţilor, masteranzilor şi doctoranzilor (rezultatele sesiunilor de examene, stagiilor de practică etc.);

f) examinează şi adoptă decizii privind mobilitatea şi fluctuaţia efectivului de studenţi, masteranzi şi doctoranzi;

g) examinează şi adoptă decizii privind solicitările de înscriere la o a doua specializare sau de reducere a duratei de studii;

h) aprobă planurile de cercetare ştiinţifică ale cadrelor didactice ale facultăţii;

i) aprobă planurile individuale de activitate şi realizează atestarea masteranzilor ;

j) stabileşte şi aprobă specializările de masterat;

k) examinează şi propune Senatului spre aprobare rezultatele examenelor de licenţă şi tezele de masterat;

l) înaintează conducerii USEFS propuneri privind angajarea/reangajarea cadrelor didactice pensionate;

m) aprobă şi propune Senatului spre confirmare raportul anual al decanului facultăţii cu privire la activitatea didactică, ştiinţifică şi educaţională a facultăţii.

4. SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

4.1. Sistemul de management al calității din USEFS

USEFS desfăşoară o acţiune explicită şi sistematică pentru asigurarea calităţii şi, prin aceasta, pentru mărirea atractivităţii şi competitivităţii instituției. Această acţiune este parte a unui învăţământ performant şi are în vedere următoarele direcţii:

a) dezvoltarea sistemului de management al calităţii în USEFS, a criteriilor şi metodologiei de evaluare şi auditare a acestuia în scopul îmbunătăţirii continue;

b) stabilirea explicită a obiectivelor universităţii privind asigurarea calităţii prin strategii şi planuri operaţionale;

c) evaluarea şi acreditarea internă şi externă a programelor de studii;

d) evaluarea corpului academic de către studenţi, colegi, respectiv de către conducerea departamentelor şi a universităţii, sub aspectul calificării şi competenţei profesionale, abilităţilor didactice, iniţiativei şi angajamentului;

e) prezenţa unui feed-back în relaţia cu angajatorii şi adaptarea programelor în raport cu cerinţele pieţei muncii;

f) monitorizarea sistematică a inserţiei absolvenţilor pe piaţa muncii;

g) prezenţa unui feed-back continuu în relaţia cu studenţii şi disponibilitatea de a prelua sugestii, propuneri, critici din partea studenţilor;

h) calitatea infrastructurii sub aspectul dotării spaţiilor de învăţământ, bibliotecilor, laboratoarelor, facilităţilor sportive şi de recreere şi a căminelor studenţeşti;

i) auditarea sistematică a modului de folosire a resurselor umane şi materiale;

j) competitivitatea în raport cu cercetările ştiinţifice de referinţă şi cu criterii internaţionale de evaluare a producţiei ştiinţifice;

k) măsura în care Universitatea generează inovaţie în ştiinţă, tehnologie, cultură, artă, organizarea societăţii etc.

Progresele pe aceste direcţii sunt monitorizate continuu prin structuri specifice create la nivelul USEFS, al facultăţilor, al catedrelor şi departamentelor.

În vederea promovării Politicii de asigurare a calității (2010) în Universitatea dispune de un sistem intern de asigurare a calității prescris în *Carta universitară (2015)*, *Regulamentul de funcționare a infrastructurii calității USEFS* (aprobat de Senat, proces-verbal nr. 2 din 17.11.2014) și alte documente normative.

Managementul calităţii în învăţământul superior de profil este asigurat:

a) la nivel naţional – de Ministerul Educaţiei, Culturii şi Cercetării şi de Agenţia Naţională de Asigurare a Calităţii în Educație și Cercetare;

b) la nivelul USEFS – de structurile interne de asigurare a calităţii.

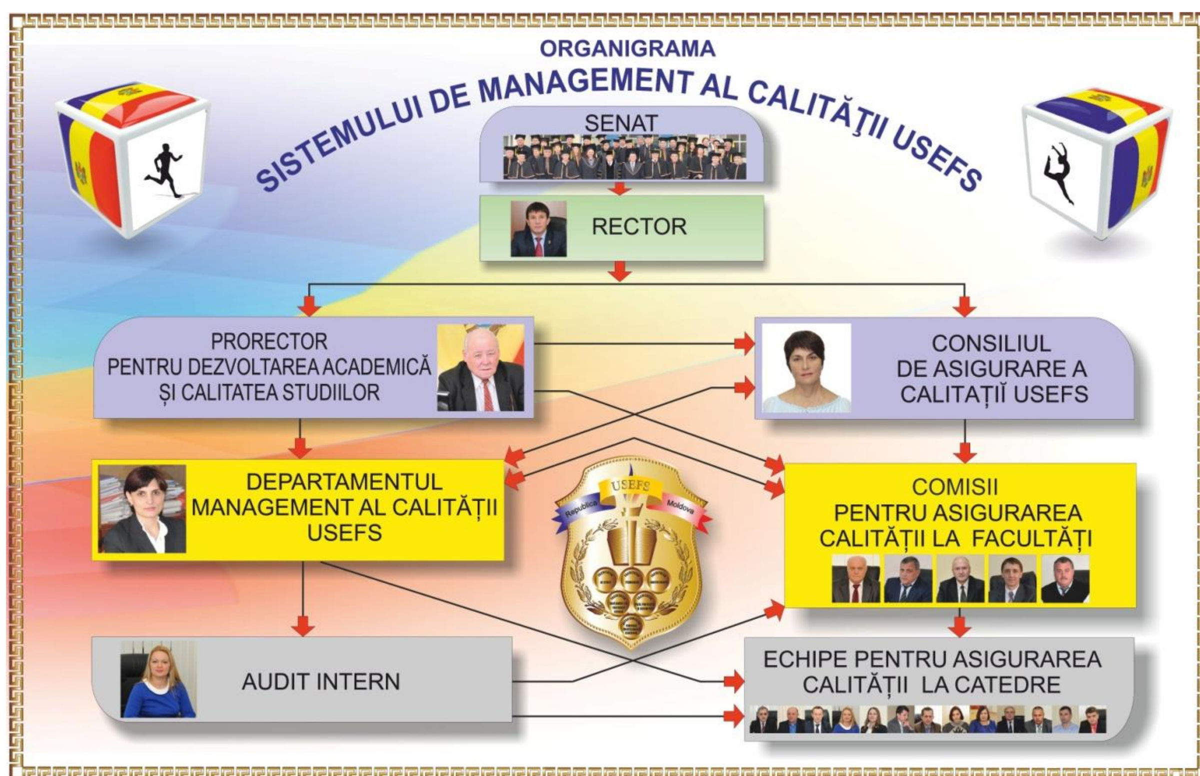


Figura 2. Sistemul subdiviziunilor de asigurare a calității USEFS.

Managementul calităţii în cadrul USEFS se realizează printr-o structură organizatorică adecvată – structura funcţiei calităţii – cu stabilirea responsabilităţilor şi competenţelor decizionale, care să faciliteze implementarea şi îmbunătăţirea permanentă a Sistemului de Management a Calităţii (SMC).

Structura organizatorică a funcţiei calităţii a USEFS are la bază principiul conform căruia, SMC este condus la fiecare nivel instituţional de către managerul nivelului respectiv: nivelul universităţii – rector, facultate – decan, catedră – şef catedră.

Infrastructura calităţii USEFS funcţionează în baza regulamentelor proprii, aprobate de Senatul universităţii şi este formată din:

a) **Consiliul Calităţii,** organism consultativ pe lângă Senatul USEFS cu funcţii de coordonare şi luare de decizii în domeniul proiectării şi implementării managementului calităţii în cadrul instituţiei, precum şi autorizare a acţiunilor necesare în acest scop.

b) **Departamentul Management al Calităţii**, compartiment funcţional de suport pentru elaborarea, funcţionarea, implementarea şi certificarea SMC.

c) **Comisia Audit Intern** care are următoarele obiectivele strategice:

- Evaluarea modului în care se aplică politica USEFS în domeniul calităţii şi sunt realizate obiectivele stabilite în domeniul calităţii; elaborarea strategiei de implementare a sistemului de asigurare a calităţii în USEFS;

- Monitorizarea îndeplinirii planului strategic al universităţii şi a planului de îmbunătăţire a calităţii activităţilor USEFS;

- Planificarea propriu-zisă a auditurilor privind activităţi specifice;

- Participarea activă la aplicarea regulamentelor şi procedurilor ce privesc activitatea didactică din universitate/facultate/catedră;

- Demararea procesului de autoevaluare la nivel de facultate/catedră în vederea obţinerii autorizării/acreditării conform dispoziţiilor legale.

d) **Comisii de asigurare a calităţii constituite la nivelul facultăţilor USEFS**, care au următoarele atribuţii de bază:

- asigură implementarea politicii şi obiectivelor calităţii în cadrul facultăţii;

- asigură suportul informaţional pentru analiza eficacităţii SMC a facultăţii;

- desfăşoară activităţile necesare pentru certificarea conformităţii SMC a facultăţii cu cerinţele specificate;

- coordonează auditurile interne ale SMC a facultăţii;

- supraveghează menţinerea condiţiilor certificării SMC a facultăţii.

e) **Echipe de asigurare a calităţii constituite la nivelul catedrelor de specialitate** ale USEFS, care au următoarele atribuţii:

- implementarea şi menţinerea SMC în cadrul catedrei/compartimentului funcţional;

- asigurarea legăturii permanente cu compartimentul de asigurare a calităţii;

- elaborarea, verificarea şi actualizarea procedurilor în cadrul catedrei/compartimentului funcţional;

- participarea la organizarea auditurilor interne în cadrul catedrei/compartimentului funcţional şi la auditurile efectuate în cadrul altor catedre/compartimente funcţionale,

- asigură difuzarea şi cunoaşterea reglementărilor în domeniul calităţii;

- ţin evidenţa înregistrărilor referitoare la calitate, care se întocmesc în cadrul catedrei/compartimentului funcţional.

Sistemul de asigurare a calităţii învăţământului superior de profil este pe deplin funcţional după parcurgerea a două etape succesive:

a) autorizarea de funcţionare provizorie, care reprezintă actul de înfiinţare a universităţii şi acordă dreptul de a desfăşura procesul de învăţământ şi de a organiza admiterea la studii;

b) acreditarea, care acordă, suplimentar la drepturile prevăzute la lit. a), dreptul de a organiza examenul de finalizare a studiilor, precum şi dreptul de a emite diplome, certificate şi alte acte de studii recunoscute de Ministerul Educaţiei, Culturii și Cercetării.

Rezultatele activităţilor de educaţie şi cele ştiinţifice din universitate, facultăţi şi departamente se fac publice prin rapoartele anuale de autoevaluare a calităţii activităţii academice realizate.

Studenţii sunt membri cu drepturi depline în procesul de asigurare a calităţii şi întocmesc anual, prin reprezentanţii lor din Senat, un raport de evaluare a asigurării calităţii universitare, pe care îl fac public.

Calitatea activităţilor de educaţie şi cercetare din USEFS este evaluată intern şi certificată extern în condiţiile legii, iar rezultatele acesteia sunt făcute publice.

Evaluarea activităţii didactice a personalului didactic şi ştiinţifico – didactic de către studenţi este obligatorie, rezultatul acesteia fiind făcut public.

Activitatea structurilor universitare care au în competenţă asigurarea calităţii se circumscrie misiunii USEFS şi obiectivelor de dezvoltare cuprinse în *Strategia de dezvoltare instituțională a USEFS 2015-2020,* aprobată de Senatul USEFS, proces-verbal nr. 11 din 25.06.2015; *Politica de asigurare a calității USEFS*, aprobată de Senatul USEFS, proces-verbal nr. 2 din 17.11.2014; *Strategia privind managementul calității în USEFS 2015-2020,* aprobată de Senatul USEFS, proces-verbal nr. 11 din 25.06.2015;

Prin intermediul structurilor instituționale de asigurare a calității USEFS întreprinde acțiuni concrete privind asigurarea calității ce se referă la:

- aprobarea, monitorizarea și evaluarea periodică a programelor de studiu (prin proceduri de evaluare internă);
- implementarea unor instrumente, criterii interne obiective și transparente de evaluare a calităţii procesului de formare profesională a studenţilor, a prestației cadrelor didactice și de cercetare, a procesului de realizare a stagiilor de practică etc.;
- evaluarea calității serviciilor educaţionale şi a altor servicii oferite de către universitate, a calității de funcționare a subdiviziunilor instituției;
- propune soluţii de îmbunătăţire a procesului de pregătire a specialiștilor prin programe de studii oferite de USEFS etc.

Structurile responsabile de asigurarea calității în activitatea sa sunt orientate spre aplicarea și extinderea bunelor practici existente în țară și străinătate, dar și bunele practici din USEFS, fundamentează deciziile sale pe raportul dintre cerințe și posibilități, ținând seama de resursele disponibile şi accesibile.

4.2. Politici de asigurare a calității

USEFS dispune de structuri, politici, strategii şi procedee concrete privind managementul şi asigurarea calităţii activităţilor de predare, învăţare şi cercetare şi pentru

dezvoltarea unei culturi proprii a calităţii. Structurile se referă la modurile de organizare şi funcţionare a Consiliului Calităţii şi la relaţiile acesteia cu Senatul şi Comisiile Senatului, consiliile facultăţilor şi catedrele universitare.

Politicile de calitate ale USEFS se referă la scopurile şi obiectivele asigurării calităţii şi la mijloacele de realizare a acestora. Strategiile sunt focalizate pe obiective şi se referă la modul de mobilizare a resurselor pentru realizarea la timp a obiectivelor propuse la nivel de instituţie şi pe programe de studiu. Cultura calităţii se referă la valorile, normele şi activităţile practicate în USEFS pentru iniţierea, aprobarea, evaluarea şi monitorizarea calităţii activităţilor didactice şi de cercetare.

Structurile, politicile şi strategiile creează cadrul instituţional în USEFS pentru dezvoltarea şi monitorizarea efectivă a calităţii, pentru consacrarea unei culturi a calităţii şi pentru îmbunătăţirea continuă a standardelor de calitate.

USEFS a elaborat politici și strategii de asigurare a calității pe diferite dimensiuni de dezvoltare universitară. Fiecărei politici îi corespund strategii de realizare cu prevederi şi termene concrete. Politicile şi strategiile sunt activate în fiecare compartiment şi stimulează participarea fiecărui membru al comunității academice universitare, precum şi a studenţilor.

4.3. Proceduri, responsabilități și documente asociate sistemului de management al calității

În cadrul USEFS, sistemul de management al calităţii (SMC) a fost implementat începând cu anul universitar 2005, având la bază principiile managementului calităţii.

La proiectarea SMC s-au avut în vedere reglementările naţionale, cerinţele din standardele europene de referinţă, particularităţile USEFS, precum şi cerinţele politicii, managementului strategic şi obiectivele calităţii.

SMC este un set de elemente (sructuri organizatorice, responsabilități, proceduri, procese și resurse) intercorelate sau care interacționează, pe care le utilizează USEFS pentru a conduce și a ține sub control modul în care sunt implementate politicile referitoare la calitate și sunt atinse obiectivele calității.

SMC conţine referiri la:

- responsabilitatea conducerii universităţii;
- modul în care aceasta şi-o asumă prin definirea şi urmărirea strategiei, a politicii şi obiectivelor privind calitatea, prin asigurarea resurselor necesare realizării acestora;
- orientarea activităţilor din USEFS spre satisfacerea cerinţelor şi aşteptărilor părţilor interesate externe şi interne;

- crearea în instituţie a unui mediu în care întregul personal este încurajat spre performanţă;
- asumarea responsabilităţii individuale pentru îndeplinirea misiunii şi obiectivelor acesteia;
- identificarea, ţinerea sub control şi îmbunătăţirea continuă a proceselor derulate în instituţie;
- introducerea unor mecanisme de evaluare/audit intern a performanţelor pe toate dimensiunile activităţii, astfel încât să poată fi corectate neconformităţile existente şi puse în operă posibilităţile de îmbunătăţire.

Considerând instituția ca un sistem complex, alcătuit din facultăţi, catedre, departamente, centre, laboratoare de cercetare biblioteci, servicii suport pentru procesul de învăţământ, conducerea USEFS, realizează o abordare sistemică a managementului calităţii. Fiecare departament/facultate/catedră are un statut bine definit şi constituie o entitate în cadrul sistemului de management al calităţii, fiind caracterizată prin legături funcţionale cu celelalte entităţi şi sisteme. Această abordare permite implicarea conducerii de la toate nivelurile în implementarea şi îmbunătăţirea continuă a SMC, prin înţelegerea nevoilor clienţilor şi acţionând în scopul satisfacerii acestora.

Procesele SMC din USEFS sunt grupate astfel:

A. Procese de management al activităţilor.

B. Procese de asigurare resurse.

C. Procese de realizare produs şi procese suport.

D. Procese de control şi îmbunătăţire.

În Tabelul 1 sunt prezentate procesele de management al activităţii, cu alocarea responsabilităţilor şi lista documentelor asociate.

Tabelul 1. Procesele SMC, responsabilităţi şi documente asociate.

Denumire proces		**Responsabilităţi**	**Documente asociate**
A. Procese de management al activităţilor			
1.	Managementul general al proceselor	Rectorul	Manualul calităţii
2.	Documentare SMC şi controlul documentelor SMC	Consiliul Calităţii Departamentul Management al Calităţiii Comisia Audit Intern	Elaborarea documentelor SMC. Controlul documentelor. Controlul înregistrărilor. Elaborarea şi eliberarea actelor de gestionare a proceselor.
3.	Stabilirea politicii şi obiectivelor calităţii	Rectorul	Declaraţia privind calitatea. Politica şi obiectivele

			calităţii.
4.	Planificarea SMC	Departamentele Consiliul Calităţii	Programul de proiectare şi implementare
5.	Alocarea responsabilităţilor şi autorităţilor	Rectorul	Carta USEFS. Regulamentul de funcţionare internă. Elaborarea fişei postului. Manualul calităţii.
6.	Comunicarea	Prorectori Şefi de departamente Decani Şefii catedrelor	Manualul calităţii, Comunicare internă
7.	Analiza SMC efectuată de management	Rectorul	Analiza SMC efectuată de management: rapoarte, note informative etc.
B. Procese de asigurare resurse			
1.	Asigurarea resurselor umane	Rectorul, Şef Serviciu de personal, Departamentul Studii Departamentul Formare Profesională Continuă	Manualul calităţii. Instruire şi perfecţionare personală. Regulamente privind organizarea şi desfăşurarea studiilor universitare de doctorat.
2.	Asigurarea infrastructurii	Prorectori Departament de logistică şi probleme financiare	Manualul calităţii
3.	Asigurarea mediului de lucru	Prorectori Departament de logistică şi probleme financiare	Identificarea şi asigurarea mediului de lucru.
C. Procese de realizare produs şi procese suport			
1.	Planificarea şi dezvoltarea programelor de studii	Prorector pentru activitatea didactică Departamentul Studii	Program de formare profesională universitară. Curricula disciplinară universitară. Elaborarea materialelor suport.
2.	Încheierea contractului instituţional	Rectorul	Stabilirea cifrei de înmatriculare. State de funcţii.
3.	Procesul de aprovizionare	Prorectorii Director bibliotecă	Aprovizionarea cu materiale. Achiziţia publicaţiilor.
4.	Componentelele procesului de învăţământ: -admiterea; -procesul didactic; -promovarea; -absolvirea.	Prorector pentru activitatea didactică Departamentul Studii Consiliul Calității	Admiterea. Procesul didactic. Promovarea şi absolvirea. Programarea procesului didactic. Orar şi examene. Examinarea şi notarea studenţilor.
5.	Procese de mentenanţă şi	Prorectorii	Controlul dotării cu

	servicii	Prorector logistică Director bibliotecă	echipament, şi resurse, Împrumut publicaţii.
D. PROCESE DE CONTROL ŞI ÎMBUNĂTĂŢIRE			
1.	Controlul intern SMC	Consiliul Calităţii Comisia Audit Intern	Auditul intern al SMC
2.	Ţinerea sub control a calităţii programelor de studii	Consiliul Calităţii Departamentul Studii Departamentul Management al Calității Comisia Audit Intern Decanii	Măsurarea satisfacţiei clientului. Evaluare internă a programelor de studii. Evaluare disciplină. Controlul produsului neconform.
3.	Analiza şi îmbunătăţirea SMC	Consiliul Calităţii Departamentul Management al Calității Comisia Audit Intern Decani	Analiza datelor. Acţiuni corective. Acţiuni preventive.

Procesele SMC sunt interconectate, existentând ***conexiuni pe verticală***, care se referă la responsabilitatea managementului, la managementul resurselor, la managementul procesului de realizare a produsului, a proceselor support, la evaluarea performanţelor prin măsurare şi analiză şi ***conexiuni pe orizontală***, care se referă la managementul procesului de realizare a produsului şi a proceselor suport, precum şi contribuţia clienţilor şi gradului de satisfacţie a acestora.

Procesele din cadrul SMC al USEFS sunt alcătuite din mai multe activităţi a căror succesiune este prezentată în procedurile documentate:

- Procedura de sistem PS -01 - Iniţierea, aprobarea, monitorizarea şi evaluarea periodică a programelor de studii.
- Procedura de sistem PS - 02 - Monitorizarea proceselor de predare – învăţare - evaluare.
- Procedura de sistem PS-03 - Autoevaluarea programului de studii.
- Procedura PS – 04 - Evaluarea programelor de studii de către studenți și absolvenți.
- Procedura PS -05 - Mecanismele de evidenţa a angajării şi a evoluţiei absolvenţilor în cîmpul muncii la programul de studii.
- Procedura PS-06 - Activități de orientare profesională și competitivitatea absolvenților pe piața muncii.
- Procedura PS – 07 - Chestionarea studenților.
- Procedura de sistem PS – 08 - Procedura antiplagiat.
- Procedura de sistem PS – 09 - Evaluarea programelor de studii de către angajatori.
- Procedura de sistem PS – 10 - Evaluarea performanțelor cadrelor didactice.

- Procedura de sistem PS – 11 - Procedura privind efectuarea stagiului de practică în cadrul programelor de studii universitare de licenţă/masterat.

Fiecare proces este descris de o procedură documentată, elaborată de Departamentele universitare și aplicate de subdiviziunile care desfăşoară activitățile în cadrul procesului. Procedura descrie în mod unitar, acțiunile de operare şi ţinere sub control a fiecăruia dintre procesele SMC, precizând:

- responsabilităţile;
- obiectivele cuantificabile;
- datele de intrare ale procesului;
- datele de ieşire ale procesului;
- activităţile procesului;
- metodele de măsurare a performanţelor procesului şi înregistrărilor;
- resursele (umane, materiale, de infrastructură, de mediu) necesare desfăşurării, ţinerii sub control şi monitorizării proceselor.

Fiecare responsabil de proces este în acelaşi timp client şi furnizor pentru celelalte procese.

Alocarea responsabilităţilor. Conducerea USEFS şi responsabilii de proces stabilesc responsabilităţile pentru cadrele didactice şi personalul auxiliar, prin *Fişa postului*.

Verificarea şi îmbunătăţirea performanţelor proceselor. Procesele sunt măsurate în conformitate cu prevederile procedurilor şi instrucţiunilor, iar rezultatele sunt consemnate în înregistrările stabilite de acestea.

Înregistrările performanţelor proceselor constituie date de intrare pentru analizele de management.

4.4. Cerinţe referitoare la documentaţie

4.5.1. Generalități

Documentaţia SMC din cadrul USEFS include: politica şi obiectivele instituţiei referitoare la calitate, Manualul calităţii, proceduri ale SMC şi ale proceselor principale ale instituţiei, documente necesare instituţiei pentru a se asigura de eficacitatea planificării, operării şi controlului proceselor sale, precum şi înregistrările necesare pentru demonstrarea funcţionării eficiente a instituţiei şi SMC.

Documentele SMC oferă un cadru organizatoric şi metodologic acţiunilor, proceselor şi interfeţelor dintre zonele de activitate, asigurând şi coerenţa documentaţiei de referinţă cu

procesele de măsurare, analiză, control şi îmbunătăţire, definirea criteriilor de acceptare, evidenţa tuturor înregistrărilor calităţii.

Documentele SMC structurate ierarhic sunt:

1. Hotărârea Senatului USEFS;

2. Carta USEFS;

3. Politica şi obiectivele calităţii;

4. Manualul calităţii;

5. Proceduri (sistem şi operaţionale):

a) Procedurile de sistem descriu procesele manageriale necesare funcţionării SMC;

b) Procedurile operaţionale se referă la procesele de bază (de derulare a procesului de învăţământ) şi procesele suport (resurse umane, aprovizionare, bibliotecă etc.).

6. Instrucţiuni de lucru ce documentează modul în care se execută o activitate specifică şi reprezintă documente de lucru pentru personalul executiv.

7. Documentaţie support ce cuprinde documente referitoare la structuri şi reguli de funcţionare aplicate în universitate (Regulamente de ordine interioară, Statute de funcţionare etc.) şi alte documente de provenienţă internă şi externă.

8. Înregistrări: formularele şi fişele tipizate incluse în proceduri şi instrucţiuni, constituie înregistrări şi demonstrează că procesele s-au desfăşurat, prezentând rezultatele obţinute.

Notă: Documentația aferentă sisatemului de management al calității este aprobată de către Senatul USEFS. Acţiunile şi responsabilităţile pentru elaborarea formei, conţinutului documentelor aferente SMC din instituție, sunt descrise în Regulamente interne de activitate a departamentelor universitare.

4.5.2. Controlul Manualului calității

Manualul calităţii este armonizat cu reglementările naţionale şi cerinţele standardelor de asigurare a calităţii în domeniul învăţământului superior național și european.

Procedura *Controlul documentelor* descrie modul în care se realizează controlul Manualului calităţii:

1. Elaborare şi revizie

Manualul calităţii este elaborat în conformitate cu cerinţele din standardele de referinţă şi regulile de redactare actuale.

Manualul calităţii este revizuit periodic. Revizia este consemnată prin înscrierea numărului de ordine a reviziei. Modificările sunt ţinute sub control prin înscrierea modificării pe *Fişa de evidenţă a reviziilor.* Fiecare exemplar va avea înscris un număr de ordine.

2. Multiplicare şi difuzare

Multiplicarea Manualului calităţii se face cu acordul Rectorului şi se consemnează în Registrul de evidenţă documente. Difuzarea se face pe bază de „Listă de difuzare”.

3. Exemplare în evidenţă

Difuzarea exemplarelor în evidenţă se face controlat în interiorul şi exteriorul USEFS, persoanelor cu responsabilităţi privind sistemul de management al calităţii.

Cei care deţin exemplare ale Manualului Calităţii, răspund de păstrarea în siguranţă şi actualizare sau revizie.

4. Exemplare informative

Manualul calităţii poate fi difuzat şi în regim informativ, cu evidenţiere în lista de difuzare şi cu menţionarea expresă a caracterului informativ în rubrica „Exemplar”. Exemplarele informative au regim confidenţial şi nu se actualizează.

5. Modificări

Modificările au acelaşi regim de avizare şi aprobare ca şi documentul original.

Descrierea sumară a modificărilor se regăseşte în *Lista de control a ediţiilor/reviziilor*. Orice modificare atrage după sine o nouă revizie. Numărul reviziilor este limitat la maxim 4. Modificările majore ale conţinutului Manualului calităţii atrag o nouă editare a acestuia. O nouă ediţie a manualului calităţii se va elabora după 4 revizii.

4.5.3. Controlul documentelor

Ţinerea sub control a documentelor SMC este în responsabilitatea Departamentului Studii și Consiliului Calității, este reglementată atât de *Politica de asigurare a calității USEFS* și *Strategia privind managementul calității în USEFS 2015-2020*, cât și de Regulamentele Departamentului Studii și Consiliului Calității, care stabilesc responsabilităţile şi modul de lucru pentru controlul şi verificarea activităţilor legate de pregătirea, avizarea, aprobarea, difuzarea, înregistrarea, modificarea şi retragerea documentelor cerute de SMC.

Difuzarea documentelor SMC se face numai pentru ediţia în vigoare. Modificările documentelor se fac în urma analizelor şi urmează acelaşi regim ca şi documentul original.

Retragerea în arhivă a documentelor perimate ale SMC se face de personalul specializat din Departamentul Studii și Consiliul Calității.

USEFS ţine sub control următoarele documente:

A. Documente interne:

- Hotărârea Senatului privind politica şi obiectivele calităţii;
- Manualul calităţii;
- Procedurile documentate (sistem şi operaţionale);

- Instrucţiunile de lucru;
- Înregistrările.

B. Documente externe:

- Documente privind cadrul legal de desfăşurare a activităţii în învăţământul superior, ca: Legi, Hotărâri de Guvern, Ordonanţe, Ordine ale Ministerului Educaţiei, Culturii şi Cercetării etc.
- Instrucţiuni şi reglementări naţionale şi internaţionale aplicabile.

4.5.4. Controlul înregistrărilor

Controlul înregistrărilor este reglementat printr-o procedură, care stabileşte responsabilităţile şi modul în care se realizează identificarea, colectarea, îndosarierea, arhivarea şi distrugerea înregistrărilor calităţii.

Înregistrările calităţii pentru verificarea conformităţii proceselor SMC de la USEFS, se regăsesc pe formulare aprobate de instituție, în registre, procese-verbale, rapoarte, analize etc.

Departamentul Studii, Cancelaria și Consiliul Calității gestionează formularele în original, le sortează şi le clasează. Modul de acces la înregistrări şi durata de stocare sunt reglementate prin Nomenclatorul documentației, aprobat de USEFS.

Păstrarea documentelor se face în condiţii care să asigure integritatea acestora.

5. RESPONSABILITATEA MANAGEMENTULUI

5.1. Angajamentul managementului

USEFS reprezentată prin Rector și prorectori, se implică în mod responsabil în susţinerea, promovarea şi îmbunătăţirea continuă a SMC prin: comunicarea în cadrul instituţiei a importanţei SMC şi a îndeplinirii cerinţelor părţilor interesate, stabilirea politicii şi obiectivelor referitoare la calitate, conducerea analizelor efectuate de management şi alocarea resurselor necesare.

5.2. Orientarea către client

Conducerea USEFS se asigură că cerinţele clientului/beneficiarilor şi părţilor interesate sunt identificate, determinate şi satisfăcute. Responsabilităţile şi modul de măsurare şi analiză a satisfacţiei clienţilor/beneficiarilor instituției sunt reglementate prin procedura operaţională de *Evaluare a satisfacţiei absolvenţilor studiilor universitare (chestionarea absolvenţilor la finele realizării programului de studiu etc.)*.

5.3. Planificare

5.3.1. Planificarea strategică a sistemului de management al calităţii

USEFS îşi asumă cultura instituţională a calităţii ca mijloc de atingere a excelenţei academice în educaţie şi cercetare ştiinţifică. Acest angajament este realizat în mod consecvent prin implementarea şi optimizarea continuă a Sistemului de Management al Calităţii, bazat pe dialog, transparenţă, evaluare şi autoevaluare.

Politica educațională de asigurare a calității USEFS este îndreptată spre identificarea şi satisfacerea cerințelor și așteptărilor de dezvoltare durabilă a societății (Codul educației, Strategia de dezvoltare a educației pentru anii 2014-2020 „Educația 2020”, *Recomandări cadru privind implementarea sistemului de management al calității* (www.edu.md).

Sistemul instituțional de management al calităţii prevede aplicarea standardelor de calitate şi evaluarea calităţii în cadrul USEFS, în condiţiile legii, în baza *Cartei universitare, Strategiei de dezvoltare instituțională a USEFS și Planul de acțiuni (2015 - 2020), Politicii instituționale în domeniul asigurării calității, Regulamentului de asigurare a calităţii în cadrul USEFS*, şi ale *Regulamentului instituțional de evaluarea internă a programelor de studii*.

USEFS are ca *scop strategic* modernizarea procesului de învăţământ si asigurarea calităţii educaţiei, în concordanţă cu Codul educației si bunele practici naţionale si internaţionale prin:

1. Creşterea performanţei în activitatea de cercetare - dezvoltare - inovare şi dezvoltarea colaborării cu mediul economic si social.

2. Dezvoltarea si consolidarea relaţiilor internaţionale si îmbunătăţirea imaginii USEFS.

3. Dezvoltarea, perfecţionarea si motivarea resurselor umane.

4. Dezvoltarea parteneriatului cu studenţii si îmbunătăţirea serviciilor studenţesti.

5. Promovarea unui management performant si asigurarea transparenţei decizionale.

Obiectivul principal al sistemului de asigurare a calității este îmbunătățirea sistemului de organizare și de administrare a resurselor USEFS în vederea creșterii eficienței procesului didactic și de cercetare științifică.

Politicile privind calitatea în cadrul USEFSse referă la: îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității; dezvoltarea unei culturi a calității pe baza standardelor internaționale universitare; evaluarea continuă a calității în vederea corelării educației centrate pe student cu cerințele documentelor normative și de dezvoltare strategică naționale, internaționale și cu strategia de dezvoltare a universității.

Activitatea structurilor de asigurare a calității este bazată pe proces cu feed-back-uri multiple, cu prioritate pe principalele dimensiuni: învăţământ, cercetare științifică și inserție socială reflectate în *Planul strategic de dezvoltare instituțională* și subdiviziunilor universitare.

Structurile manageriale ale USEFS se asigură că obiectivele calităţii sunt stabilite pentru toate nivelurile relevante, că există şi este aplicat un plan de implementare, menţinere şi îmbunătăţire a SMC.

Orientarea generală a instituției privind calitatea revine managementului de la cel mai înalt nivel. Realizarea *obiectivelor strategice privind calitatea,* adecvate misiunii USEFS presupune dezvoltarea şi funcţionarea eficientă a sistemului de management al calităţii existent în instituție, a cărui funcţionare eficientă şi îmbunătăţire continuă sunt responsabilitatea managementului la cel mai înalt nivel. Atingerea obiectivelor calităţii se face cu participarea întregului personal, documentele ce descriu structura organizatorică stabilind atribuţiile şi responsabilităţile privind calitatea la toate nivelurile. Consiliul Calității coordonează activităţile aferente managementului calităţii,a cărui atribuţii sunt reglementate prin *Regulamente de activitate a structurilor de asigurare a calității în USEFS.*

Sistemul de management al calităţii al USEFS este constituit şi funcţionează pe baza principiilor managementului calităţii:

1. Orientarea spre client. În categoria clienţilor universităţii intră clienţii externi (ministerul, comunitatea locală, organizaţii patronale şi profesionale, angajatori) şi clienţii

interni (studenţii, angajaţii). USEFS trebuie să-şi dezvolte procese referitoare la clienţi, cu scopul de a identifica şi defini cerinţele, respectiv de a evalua satisfacţia clienţilor.

2. Leadership. Conducerea USEFS stabileşte misiunea şi obiectivele de ansamblu (strategia) şi creează mediul (structuri, instrumente, resurse) necesar implicării personalului la realizarea obiectivelor.

3. Implicarea personalului. Realizarea obiectivelor calităţii presupune implicarea întregului personal. Acţiunile ce trebuie întreprinse în cadrul USEFS, în acest scop, sunt instruirea în domeniul managementului calităţii şi motivarea personalului.

4. Abordarea prin procese. USEFS identifică, ţine sub control şi îmbunătăţeşte continuu procesele ce se desfăşoară în interiorul acesteia.

5. Abordarea ca sistem. Această abordare permite implicarea conducerii de la toate nivelurile în implementarea şi îmbunătăţirea continuă a SMC, prin înţelegerea nevoilor clienţilor şi acţionând în scopul satisfacerii acestora.

6. Îmbunătăţire continuă. SMC din cadrul USEFS conţine mecanisme şi instrumente de evaluare şi îmbunătăţire continuă a proceselor şi serviciilor, asociate programelor educaţionale.

7. Luarea deciziilor pe bază de fapte. Deciziile se bazează pe înregistrări cu privire la procese, servicii şi ale SMC, aferente domeniului în cauză.

8. Relaţiile cu furnizorii. Îmbunătăţirea continuă a calităţii serviciilor educaţionale presupune dezvoltarea unor relaţii de parteneriat cu furnizorii instituției, reprezentaţi de instituţiile de învăţământ preuniversitar şi superior, de organizaţii din diverse medii administrative şi de afaceri din care provin participanţii la programele de studiu dezvoltate de USEFS.

5.3.2. Planificarea obiectivelor sistemului de asigurare a calităţii

Obiective referitoare la calitate, pentru toate unităţile funcţionale, de care sunt responsabili prorectorii, decanii, şefii de catedră, împreună cu toţi angajaţii instituției, sunt stabilite de către managementul de la cel mai înalt nivel de la USEFS.

Obiectivele calităţii sunt în concordanţă cu politica referitoare la calitate:

- Datele statisticii anuale privind contingentul de studenţi, procesul de studii şi criteriile de admitere se stabilesc în concordanţă cu resursele instituției şi cerinţele pieţii muncii de comun acord cu Ministerul Educaţiei, Culturii și Cercetării, în conformitate cu prevederile legale în vigoare.

- Proiectarea planurilor de învăţământ la Ciclul I, licenţă, Ciclul II, master, Ciclul III, doctorat şi curricula disciplinară se face în conformitate cu cadrul actual de referinţă al curriculumului universitar şi resursele disponibile.
- Programarea şi derularea activităţilor didactice se efectuează semestrial şi cuprinde: stabilirea orarului, disponibiclitatea sălilor, planificarea examenelor, a restanţele etc., urmărind realizarea în cele mai bune condiţii a activităţilor didactice, în conformitate cu prevederile regulamentelor și procedurilor existente, *în baza Sistenului Naţional de credite de studii* (2015) etc.
- Procesul de evaluare a calităţii realizării programelor de studii şi a gradului de satisfacţie a beneficiarului (studentului) se planifică anual în corespundere cu prevederile regulamentelor și procedurilor din cadrul USEFS şi planul de activitate a structurilor aferente managementului calităţii.
- Analiza eficacităţii SMC se realizează la nivel de instituție, la nivel de facultate şi catedră prin elaborarea raportului anual de activitate.
- Analiza rapoartelor elaborate de subdiviziunile implicate în managementul calităţi are ca finalitate stabilirea acţiunilor corective şi acţiunilor preventive ori de câte ori apar neconformităţi.

5.4. Responsabilitate, autoritate şi comunicare

5.4.1. Responsabilitate şi autoritate

Conducerea USEFS se asigură că responsabilităţile şi autoritatea sunt definite, comunicate şi funcţionează în cadrul instituţiei, că există şi funcţionează procese adecvate de comunicare, astfel încât întregul personal să cunoască măsura în care au fost atinse obiectivele calităţii.

Responsabilităţile referitoare la coordonarea activităţilor în USEFS sunt stabilite în Carta Universităţii, Regulamentul Intern al Universităţii şi Fişa postului.

Autoritatea şi responsabilităţile managementului la nivel de rectorat sunt stabilite pe baza actelor normative în vigoare externe, interne și sunt reflectate în Organigrama USEFS şi sunt reflectate în Fişa postului.

Responsabilităţile privind calitatea pentru toate categoriile de personal sunt precizate în Fişa postului.

5.4.2. Reprezentantul managementului

Rectorul USEFS numeşte unul dintre prorectori responsabil de management privind asigurarea calităţii serviciilor educaţionale (prorector pentru dezvoltarea academică şi calitatea studiilor), ale cărui responsabilităţi şi autorităţi sunt:

a) să se asigure că procesele necesare SMC sunt stabilite, implementate şi menţinute;

b) să raporteze managementului de la cel mai înalt nivel despre funcţionarea SMC şi despre orice necesitate de îmbunătăţire;

c) să se asigure că este promovată în cadrul instituției conştientizarea cerinţelor clientului;

d) să reprezinte instituția în legătura cu părţile externe în aspecte referitoare la sistemul de management al calităţii.

5.4.3. Comunicarea internă

Comunicarea internă organizaţională reprezintă comunicarea şi interacţiunile dintre membrii instituției (dintre angajaţi, angajaţi şi beneficiari).

Comunicarea internă este una dintre pârghiile importante pentru articularea de răspunsuri corecte la calitatea serviciilor educaţionale prestate. Mai mult, comunicarea internă este o practică a tuturor, în funcţie de nivelul de responsabilitate.

Comunicarea internă este reglementată prin proceduri operaţionale, răspunderea pentru crearea unui sistem funcţional de comunicare internă revenindu-i rectorului USEFS.

Toate documentele SMC se difuzează în mod controlat, fiind publicate și pe pagina web oficială www.uefs.md .

Comunicarea hotărârilor, a dispoziţiilor şi a altor informaţii care se referă la eficacitatea SMC către persoanele implicate este responsabilitatea Consiliului Calităţii conforn responsabilităţilor stipulate în *Regulamentul de funcţionare a Consiliului Calităţii în cadrul USEFS* (2016).

Managementul informaţiei cu referire la procesul de studii în cadrul USEFS cuprinde două aspecte: gestionarea informației pe interior şi exterior.

Colectarea, analiza și utilizarea informației despre contingentul de studenți, parcursul academic în constituirea traseului profesional al audienților programelor de studiu sunt realizate în USEFS de Departamentul Studii, Cancelaria universității, Serviciul resurse umane, decanatul (secretariatul) facultății, în baza *Regulamentului intern de funcționare a instituției*, *Regulamentului de organizare a studiilor în USEFS în baza SNCS* (2016).

Secretariatul facultății, în colaborare cu Departamentul Studii, gestionează baza de date cu referire la traseul academic al studenților, organizează evidența mișcării contingentului de studenți; monitorizează situația privind restabilirea, exmatricularea studenților; acordarea burselor, scutirea de taxa de studii și stimularea studenților etc.

Sistemul informațional instituțional cu privire la contingentul de studenți în cadrul programului cuprinde: baza de date a Comisiei de admitere, ordine/dispoziții (cu privire la mișcarea seriilor de studenți), baza de date/registru de evidență a situației academice, baza de date cu privire la încheierea contractelor individuale de studii prin buget, alegerea cursurilor opționale și la libera alegere, baza de date/registru de evidență baza de date/registru de evidență a angajării în câmpul muncii a absolvenților etc.

Cât privește managementul informației cu referire la programul de studiu pe exterior, el cuprinde diverse modalități de informare privind satisfacția angajaților, cadrelor didactice, absolvenților programului (cadre didactice debutante și cu experiență).

5.5. Analiza efectuată de management

5.5.1. Generalităţi

Conducerea USEFS evaluează la intervale planificate funcţionarea SMC şi a proceselor considerate relevante, efectuând înregistrări ale analizelor realizate de management.

Elementele de intrare ale analizei sunt informaţii referitoare la:

- rezultatele auditurilor, feedback-ul de la studenţi;
- performanţa proceselor şi conformitatea produsului;
- stadiul acţiunilor corective şi preventive;
- acţiuni de urmărire de la analizele anterioare;
- schimbări care ar putea să influenţeze SMC şi recomandări pentru îmbunătăţire.

Elementele de ieşire ale analizei includ:

- necesarul de resurse;
- decizii şi acţiuni referitoare la îmbunătăţirea eficacităţii SMC;
- decizii şi acţiuni referitoare la îmbunătăţirea proceselor relevante şi a produselor instituţiei.

Analiza SMC efectuată de management la nivel de instituție se face anual, după finalizarea auditurilor interne, înaintea auditului extern de supraveghere sau, ori de câte ori este necesar, la propunerea Rectorului sau a Prorectorului pentru dezvoltarea academică și calitatea studiilor, responsabil de asigurarea calităţii.

Analiza SMC efectuată de managementul la nivel de facultate/catedră se face anual, la finalizarea auditului intern sau, ori de câte ori este necesar, după caz.

5.5.2. Elemente de întrare ale analizei

Raportul preliminar pentru analiza efectuată de management este întocmit de către responsabilii SMC, utilizând ca date de intrare raportul Comisiei Audit Intern privind:

- Stadiul implementării SMC.
- Rezultatele auditurilor interne şi externe efectuate în cadrul universităţii, stadiul implementării acţiunilor corective şi preventive.
- Costurile calităţii.
- Situaţia reclamaţiilor cu privire la procesul didactic.
- Situaţia evaluărilor domeniilor de licenţă şi disciplinelor universitare.
- Stadiul implementării acţiunilor corective.
- Stadiul implementării deciziilor şi hotărârilor luate la reuniunile anterioare.
- Alte probleme.

Raportul preliminar pentru analiza efectuată de Consiliul Calității la nivel de universitate utilizează ca date de intrare înregistrările analizei de *management* la nivel de facultăţi, consemnate în *Rapoartele de activitate* efectuate de subdiviziunile responsabile de asigurare a calităţii la nivel de universitate, facultate, catedră (Comisii și Echipe de asigurare a calității), *Planurile de îmbunătăţire* şi alte date furnizate de responsabilii de procese etc.

5.5.3. Elemente de ieşire ale analizei

Datele de ieşire sunt deciziile şi hotărârile, consemnate de către Cancelaria USEFS în *Raportul analizei efectuate de management* la nivel de instituție.

Aceste decizii şi hotărâri fundamentează *Planul de îmbunătăţire* care se difuzează în mod controlat către persoanele implicate. Responsabilii SMC răspund de gestionarea documentelor şi de consemnarea îndeplinirii acţiunilor propuse.

5.6. Managementul resurselor

5.6.1. Asigurarea resurselor

USEFS determină şi pune la dispoziţie resursele necesare pentru implementarea şi îmbunătăţirea continuă a SMC, a proceselor relevante şi a produselor instituţiei, pentru a creşte satisfacţia angajatorului privind cerinţele legate de competenţele profesionale ale absolventului.

5.6.2. Asigurarea resurselor umane

Personalul implicat în procesele relevante ale instituției trebuie să fie competent din punct de vedere al studiilor, al instruirii, al abilităţilor şi al experienţei. USEFS identifică necesităţile de instruire a personalului, planifică şi realizează instruirea periodică a acestuia în domenii adecvate. Sunt menţinute înregistrări privind efectuarea instruirii şi realizării stagiilor de formare în cadrul Centrului de Ghidare şi Consiliere în Carieră prin completarea formularelor, Fişa beneficiarului, Chestionarul cadrului didactic etc. Anual se realizează Program de dezvoltare profesională (2015-2016; 2016-2017, 2017-2018).

5.6.3. Competenţa, conştientizare şi instruire

Nivelul de competenţă cerut de Fişa postului se asigură prin angajarea/promovarea personalului didactic prin concurs, conform Cartei Universităţii şi a legislaţiei în vigoare.

Cadrele didactice se instruiesc permanent prin activitatea de cercetare.

Instruirea personalului didactic se face şi la nivel individual sau prin Centrul de Ghidare şi Consiliere în Carieră, Departamentul formare Profesională Continuă.

Planificarea activităţilor de informare şi formare a personalului ştiinţifico-didactic, implicat în managementul calităţii, aplicarea procedurii de instruire şi perfecţionare, documentează procesul de planificare, instruire, testare şi certificare a achiziţiei de cunoştinţe şi formarea de deprinderi pentru implementarea Sistemului de Management al Calităţii conform standardelor de referinţă şi pentru realizarea obiectivelor calităţii

6. REALIZAREA PRODUSULUI

6.1. Planificarea

În scopul creşterii continue a calităţii procesului de învățământ, managementul USEFS planifică şi dezvoltă programe educaţionale care să fie compatibile cu cerinţele societăţii şi cu resursele disponibile.

Planificarea iniţierii şi dezvoltării ofertei educaţionale eficiente şi adecvate cerinţelor are la bază Planul strategic al instituției. Etapele planificării dezvoltării de programe educaţionale sunt următoarele:

- stabilirea cerinţelor referitoare la competenţele profesionale;
- stabilirea resurselor necesare, studiului de fezabilitate;
- proiectarea specializării universitare;
- încheierea contractului cu ministerul tutelar;
- derularea procesului didactic;
- promovarea şi absolvirea.

Procedurile operaţionale ce țin de *statele de funcţii, admitere*, *procesul didactic*, *promovare şi absolvire* se documentează prin planificările managementului calităţii acestor procese.

6.2. Procese referitoare la relaţia cu clientul

Orientarea spre client/beneficiar reprezintă un principiu de bază al modelelor de asigurare a calităţii promovate în instituțiile din învățământul superior. Identificarea cerinţelor clienţilor/beneficiarilor interni şi externi reprezintă punctul de plecare al tuturor activităţilor din USEFS. În condiţiile orientării către client a managementului calităţii, procesele referitoare la relaţia cu clientul urmăresc identificarea cerinţelor şi evaluarea satisfacţiei, conform procedurilor:

USEFS asigură aplicarea proceselor specifice pentru analiza cerinţelor de admitere și înmatriculare anuală, documentat în instrucţiunile de lucru. Oferta de programe de studii a instituției este prezentată în *Ghidul studentului*.

În raport cu acestea, în USEFS se garantează existenţa resurselor interne necesare, a autorizărilor/acreditărilor aferente precum şi conformitatea cu standardele minime de autorizare/acreditare.

6.3. Proiectare şi dezvoltare

Programele educaţionale din cadrul USEFS au ca scop extinderea ofertei educaționale universitare, perfectarea procesului de învăţământ prin care se dobândesc competenţe necesare practicării unei activităţi complexe şi specifice, cerute de către societate.

Procedurile universitare aprobate documentează procesul de elaborare (proiectare, monitorizare, reactualizare şi aprobare) a Planului de învăţământ pentru programele de studiu universitare având în vedere reglementările naţionale şi cerinţele societăţii (*Procedura privind elaborarea, monitorizarea, revizuirea periodică a programelor de studii, curricula disciplinară*.

Datele de intrare pentru iniţierea procesului de proiectare/dezvoltare a unui program de studiu universitar sunt rezultatele analizelor de management, a studiilor preliminare privind cerinţele clienţilor/beneficiarelor (grupuri ţintă, parteneri sociali, organizaţii potenţial angajatoare) şi capabilitatea universităţii de a le îndeplini, resursele disponibile, sugestii din interior/exterior.

Datele de ieşire sunt: *Planul de învăţământ, Fişa disciplinelor de studiu* şi *Curricula disciplinară*.

6.4. Aprovizionare

6.4.1. Procesul de aprovizionare

USEFS se asigură că procesul de studii este desfășurat în condițiile optime, că materialele aprovizionate sunt conforme cu cerinţele specifice programelor de studii. Pentru aceasta anual se va întocmi necesarul de materiale şi apoi se vor evalua şi selecta furnizorii, pe baza capabilităţii acestora de a furniza materiale necesare procesului didactic în concordanţă cu cerinţele specificate şi legislaţia în vigoare.

În actele strategice ale Departamentului de logistică și probleme financiare se documentează procesul de aprovizionare cu materiale necesare desfăşurării activităţilor didactice din USEFS. Sunt stabilite responsabilităţi pentru întocmirea *Planului anual al necesarului de materiale*, selectarea furnizorilor, elaborarea şi analiza *demersurilor* de solicitare și necesitate, achiziţie, recepţie, distribuire a materialelor, monitorizare şi îmbunătăţire a proceselor.

Indicatorul de performantă a procesului, tendinţa scăzătoare a ponderii materialelor achiziţionate cu neconformităţi, este monitorizat şi evaluat anual.

6.4.2. Procesul de achiziție publicații

Pentru buna desfăşurare a procesului educaţional, USEFS se asigură că secţiile bibliotecii universitare sunt în permanenţă aprovizionate cu cele mai noi publicaţii din domeniile/specializările existente în universitate.

Regulamentul de organizare și funcționare a bibliotecii USEFS stabileşte responsabilităţile pentru întocmirea *Planului anual de achiziţie publicaţii,* selectarea editurilor şi centrelor de achiziţie a publicaţiilor, efectuarea comenzilor, achiziţia publicaţiilor, recepţia, distribuirea spre secţiile bibliotecii universitare, monitorizarea şi îmbunătăţirea procesului de achiziţie. Indicatorul de performantă a procesului, tendinţa scăzătoare a ponderii publicaţiilor achiziţionate cu neconformităţi, este monitorizat şi evaluat anual.

6.5. Producție și procese de suport

6.5.1. Controlul procesului de învățământ

USEFS planifică şi realizează procesul de învăţământ în condiţii specificate. Documentele SMC asigură că:

- sunt desemnate responsabilităţile şi autorităţile pentru managementul procesului de învăţământ, în toate etapele: admitere, derularea procesului didactic, promovare şi absolvire;
- sunt disponibile informaţiile necesare referitoare la finalitatea programelor de studii care se derulează în instituţie (diplome, calificări universitare, calificări profesionale);
- sunt disponibile informaţiile şi documentele necesare derulării activităţilor didactice care sunt comunicate tuturor persoanelor implicate în procesul didactic;
- sunt controlate procesele suport de mentenanţă şi servicii care asigură creşterea eficienţei procesului de învăţământ şi sunt utilizate echipamente de măsurare şi monitorizare.

Procesul de admitere (înscrierea candidaţilor, derularea probelor de concurs, corectarea tezelor precum şi întocmirea listelor finale) este reglementat în *Metodologia privind desfăşurarea concursului de admitere*. Această metodologie stabileşte responsabilităţile şi căile de îmbunătăţire continuă a calităţii acestui proces.

Organizarea procesului didactic se face pentru fiecare program de formare profesională în baza *Planului de învățământ*, de către administrația facultății, catedrei responsabile. În competența acestora revine *programarea procesului didactic, întocmirea*

orarului şi a examenelor pentru Programul de studii. În realizarea acestuia se urmărește cu precădere optimizarea timpului studenţilor, dar şi al cadrelor didactice implicate.

Derularea procesului didactic, cu specificarea condiţiilor de desfăşurare a activităţilor didactice (curs, seminar, laborator, practică), este reglementată de prevederile stipulate în documentele interne ale USEFS (*Regulament de organizare a studiilor în cadrul USEFS în baza Sistemului Naţional de Credite de Studiu* (2016) etc.

Promovarea şi absolvirea este faza finală a procesului de învăţământ. Procedura privind promovarea şi absolvirea, precizează responsabilităţile, modalităţile şi condiţiile de promovare a unei discipline, a unui an de studiu, a ciclurilor de studiu, a examenului final, precum şi absolvirea facultăţii *(Regulament de organizare a studiilor în cadrul USEFS în baza Sistemului Naţional de Credite de Studiu* (2016), *Regulament privind organizarea examenului de finalizare a studiilor superioare de licenţă în USEFS* (2016), *Regulament de organizare a sudiilor superioare la Ciclul II, master* (2016) etc.

6.5.2. Validarea procesului didactic

Nivelul de pregătire al studenţilor se evaluează conform „*Regulamentului de evaluare a competenţelor şi a finalităţilor de studiu ale studenţilor USEFS* (2015). Pe parcursul derulării procesului didactic, decanul, șeful de catedră efectuează verificări la fiecare activitate didactică specifică disciplinei, pentru toţi parametrii specifici procesului didactic şi pentru fiecare etapă în parte. Înregistrările acestor verificări sunt gestionate de decanul facultății, șeful de catedră, responsabili de Programul de studiu. Dacă în urma verificărilor se constată aspecte necorespunzătoare, se procedează pentru recuperarea neconformităților constatate.

6.5.3 Identificare și trasabilitate

Identificarea procesului didactic se realizează prin intermediul *Planului de învăţământ pentru ciclul I și II.*

Deoarece curricula disciplinară se poate modifica anual (îmbunătăţiri, optimizări), codificarea curricula disciplinelor trebuie să includă codul disciplinei din Planul de studii. La începutul anului de studiu în cadrul ședinței de catedră curricula se aprobă pentru anul de studiu curent şi pe foaia de titlu se indică anul în care programa analitică aferentă va fi valabilă.

Trasabilitatea procesului didactic este asigurată prin: Note de curs, Suport de curs, *planul individual de lucru al cadrului didactic.*

Activităţile didactice efectuate se înregistrează în Planul individual de lucru al cadrului didactic universitar, atât pentru norma de bază, cât şi pentru activităţile suplimentare, de

cumul sau plata cu ora. Conducerea facultăţii sau a universităţii poate organiza prin sondaj controlul respectării orarului şi a înregistrării corecte a orelor efectuate. Consiliul calităţii gestionează înregistrările referitoare la verificările efectuate.

6.5.4 Proprietatea clientului

USEFS identifică, verifică, protejează şi pune în siguranţă proprietatea clientului pusă la dispoziţie pentru a fi utilizată. Proprietatea clientului cuprinde documentele din Dosarul personal întocmit la înmatricularea studentului şi completat pe parcursul anilor de studii. Dosarul personal cuprinde documentele solicitate de documente reglatorii prevăzute de Serviciul Resurse Umane din USEFS și Regulament-cadru al facultăţii instituţiei de învăţământ superior , aprobat prin ordinul Ministerului Educației nr. 671 din 06.08.2010.

Dosarul personal al studentului se păstrează la decanatul facultăţii unde este înmatriculat, până la expirarea Contractului de înmatriculare.

În situaţia în care, din motive ce ţin de cauze de forţă majoră (incendii, explozii, cutremure etc.) dosarele personale sunt distruse sau deteriorate, USEFS comunică acest lucru studenţilor şi împreună cu aceştia reconstituie dosarele pe baza înregistrărilor pe parcursul anilor de studii şi introducerii duplicatelor actelor originale.

6.5.5 Păstrarea produsului

USEFS păstrează produsul – achiziţia de informaţii, capacităţi şi aptitudini materializate prin rezultatele evaluărilor candidaţilor la admitere, a evaluărilor studenţilor şi a cadrelor didactice, diplome, certificate etc., pe tot parcursul procesării interne şi a livrării la destinaţia intenţionată, pentru a menţine conform Reglementărilor în vigoare şi a documentelor SMC. Această păstrare, după caz, include identificarea, manipularea, ambalarea, depozitarea şi protejarea acestor documente.

6.5.6 Controlul proceselor suport (echipamentelor de măsurare şi monitorizare)

Activităţile practice se desfăşoară în laboratoarele didactice şi de cercetare care utilizează numai echipamente şi aparate de măsură care sunt verificate şi întreţinute corespunzător, atât pentru asigurarea unei calităţi a procesului de învăţământ, cât şi pentru a nu periclita siguranţa participanţilor la aceste activităţi.

Șeful de laborator, ca responsabil de proces, verifică periodic efectuarea de către persoanele desemnate în acest scop, a întreţinerilor curente şi a celor programate conform fişei aparatului.

Tehnicianul de laborator efectuează verificarea şi întreţinerea aparaturii de laborator, urmăreşte efectuarea verificărilor, reviziilor şi întreţinerii aparatelor conform planificării existente. Este verificată, de asemenea, şi capabilitatea programelor software utilizate în USEFS.

7. MĂSURAREA, ANALIZA ȘI ÎMBUNĂTĂȚIREA PROCESULUI DE FORMARE PROFESIONALĂ

7.1. Monitorizare şi măsurare

USEFS planifică şi implementează procese adecvate de monitorizare, măsurare, analiză şi îmbunătăţire a procesului de formare a specialiştilor pentru:

- a demonstra performanţele procesului didactic;
- a se asigura conformitatea sistemului de management al calităţii cu reglementările în vigoare;
- a îmbunătăţi continuu eficacitatea sistemului de management al calităţii

7.1.1. Satisfacţia clientului

USEFS monitorizează informaţiile referitoare la percepţia clientului asupra satisfacerii cerinţelor sale, ca una dintre modalităţile de măsurare a performanţei sistemului de management al calităţii.

Procedura privind chestionarea studenților USEFS descrie procesul de evaluare a calităţii luând ca parametru de măsurare satisfacţia clientului. Absolventul este purtător al produsului universităţii (cunoştinţe/capacităţi/competenţe) care, activând în societate, aplică cu o anumită eficienţă volumul de cunoştinţe dobândite în timpul studiilor oferite de universitate.

Măsura satisfacţiei clientului este dată de un ansamblu de indicatori prin intermediul cărora este caracterizat gradul de competenţă, perfecţionare, spiritul de iniţiativă şi implicare, creativitate, spirit de echipă/comunicare şi responsabilitate socială dovedită de absolvent după angajare. Pentru măsurarea satisfacţiei clientului USEFS aplică diverse metode, cum ar fi chestionarea, sondaj de opinie, focus grup etc.

Procedura de chestionare defineşte etapele procesului de determinare a satisfacţiei clientului şi responsabilităţile aferente

Înregistrările rezultate din analiza satisfacţiei clientului sunt date de intrare în analizele efectuate de management, în cadrul cărora sunt stabilite căile de îmbunătăţite a satisfacţiei clientului.

7.1.2. Evaluare/audit intern

În vederea sporirii continue a calităţii procesului educaţional, USEFS îşi planifică şi organizează evaluări ale calităţii la intervale planificate pentru:

- verificarea conformităţii SMC cu cerinţele standardului de referinţă;

- identificarea neconformităţilor SMC, evidenţierea potenţialelor neconformităţi şi verificarea modului în care neconformităţile identificate anterior au fost corectate;
- verificarea funcţionalităţii SMC precum şi identificarea posibilităţilor de îmbunătăţire a eficacităţii SMC al universităţii.

Procedura cu referire la e*valuarea internă* documentează procesul și responsabilităţile pentru audit intern al SMC. În cadrul universităţii, auditul intern al SMC este efectuat de personalul din cadrul universităţii, instruit şi atestat în acest scop, sub coordonarea Comisiei audut Intern.

Monitorizarea, analiza şi îmbunătățirea programelor de evaluare/audit intern al SMC revin Departamentului Management al calității și Departamentului Studii, care pe baza observaţiilor echipelor de audit propun măsuri de adecvare a tehnicilor de audit intern al SMC la cerinţele documentelor de referinţă. Monitorizarea constatărilor din *Raportul de audit intern al Comisiei de Audit Intern* se realizează prin urmărirea obligatorie de către prorectorul pentru dezvoltarea acdemică și calitatea studiilor, responsabil de management al calității și Consiliul calității a constatărilor, notate în *Rapoartele de audit a programelor de studii.*

Subdiviziunile universitare (facultăți, catedre) și structurile responsabile de management al calității (Comisii, Echipe de asigurare a calității) monitorizează toate neconformităţile pentru facultatea/catedră pentru care au decizie, aprobată de Senatul Universității. Consiliul Calității monitorizează neconformităţile pentru întreaga universitate şi consemnează datele în *Raportul de evaluare internă a programelor de studii pentru anul de studii.*

Atingerea indicatorilor de performanţă a managementului procesului de evaluare internă/audit se asigură prin formarea de cadre competente (auditori), desfăşurarea corespunzătoare a activităţilor, însuşirea responsabilităţilor şi alocarea de resurse.

7.1.3. Monitorizarea şi măsurarea proceselor

În USEFS se asigură îmbunătăţirea continuă a calităţii procesului de învăţământ, ca esenţă a vieţii universitare prin activităţi sistematice de evaluare periodică.

Procedura privind e*valuarea internă a programelor de studii,* stabileşte responsabilităţile pentru controlul activității de evaluare a calităţii în procesul de învăţământ la un program de studii universitare, în scopul:

- stabilirii nivelului de performanţă realizat prin parcurgerea procesului didactic al unei specializări universitare;
- întăririi mecanismelor de control intern, care să ducă la realizarea unei strategii în domeniul asigurării şi îmbunătăţirii comunicării interne în relaţia profesor-student;

- furnizării de informaţii relevante pentru stabilirea direcţiilor de îmbunătăţire şi schimbare a ofertelor programelor de studii.

Etapele evaluării interne a programelor de studii includ următoarele activităţi:

- planificarea evaluării programelor de studii universitare;
- instituirea Comisiei de evaluare a programelor de studii/audit intern;
- programarea activităţilor de evaluare;
- intervievarea angajatorilor de specialitate/absolvenţilor;
- analiza documentelor şi redactarea *Raportului de evaluare internă a programelor de studii*;
- analiza efectuată de management;
- finalizarea procesului de evaluare internă a programelor de studii și elaborarea planului de acțiuni privind recuperarea neconformităților stabilite.

Încheierea procesului de evaluare are loc după verificarea de către coordonatorul Comisiei de evaluare internă a programelor de studii a înlăturării neconformităţilor şi a realizării tuturor măsurilor stabilite în analiza efectuată de management. Procedura de evaluare internă a programelor de studii se inițiată și este finalizată prin hotărârile Senatului universitar.

Performanţa procesului didactic aferent unei discipline universitare este evaluată utilizând proceduri și regulamente privind e*valuarea curricula disciplinară și evaluarea activității didactice la orele de curs*, care vizează îmbunătăţirea performanţelor obţinute prin parcurgerea unei discipline de studiu având în vedere obiectivele, conţinutul şi metodele de predare-învățare-evaluare utilizate şi consolidarea mecanismelor de control intern, care să ducă la realizarea unei strategii în domeniul asigurării şi îmbunătăţirii comunicării interne în relaţia profesor-student (*Regulamentul privind monitorizarea procesului de predare/învățare/evaluare în cadrul procesului didactic, 2016; Regulamentul cu privire la evaluarea cadrelor didactico-științifice din cadrul USEFS, 2018*).

7.1.4. Monitorizarea şi măsurarea produsului

USEFS monitorizează calitatea competenţelor achiziţionate de către studenţi prin examinare şi promovare. Procedura *privind monitorizarea procesului de predare-învățare-evaluare*, documentează procesul de evaluare a cunoştinţelor şi capacităţilor acumulate de studenţi Procedura specifică faptul că dovada conformităţii cu criteriile de acceptare sunt menţinute.

Elaborarea, validarea şi eliberarea documentelor de studii (diplome/certificate, foi matricole sau adeverinţe privind conţinutul studiilor) se realizează în cadrul unui proces reglementat de legislația Republicii Moldova.

7.2. Controlul produsului neconform

USEFS tratează produsul neconform prin eliminarea neconformităţilor detectate pe parcursul derulării procesului de învăţământ.

În cazul procesului didactic, produsul este achiziţia de informaţii, capacităţi şi aptitudini, care în practica socială vor face dovada competenţelor obținute. Aceste produse sunt evaluate calitativ prin examinare, evaluări curente, teze de an, teze de licențe, proiecte etc., în conformitate cu cerinţele programelor de studii.

Produsul neconform este ansamblul de informaţii, cunoştinţe, capacităţi al căror nivel nu corespunde cerinţelor de admitere/promovare/absolvire.

Identificarea produsului neconform care poate apărea în procesul de selecţie şi instruire a studenţilor se realizează pe parcursul etapelor de monitorizare a proceselor şi anume:

- controlul efectuat la admitere;
- controlul efectuat pe parcursul derulării procesului didactic (evaluările studenţilor semestriale/anuale, evaluarea programelor de studii şi a curriculelor disciplinare, analiza planurilor de învăţământ, a materialelor didactice, auditurile etc.);
- controlul final al activităţii didactice (evaluarea studenţilor la finalizarea studiilor - examen de licenţă/absolvire, procesul de acreditare a specializărilor, auditurile externe);
- controlul efectuat de client, care se concretizează prin neconformităţile depistate de către angajatori la integrarea absolvenţilor pe piaţa forţei de muncă.

Regulamentele și procedurile ce vizează admiterea, promovarea şi absolvirea, precum şi examinarea şi notarea studenţilor, furnizează date pentru identificarea produsului neconform, indicatorii fiind furnizaţi de rezultatele la examenele de admitere, de an şi finale. De asemenea, sunt stabilite responsabilităţile şi autorităţile pentru conducerea şi îmbunătăţirea tuturor etapelor procesului de tratare a produsului neconform: identificarea produsului neconform; iniţierea Raportului de analiză cantitativă și calitativă a promovării examenelor de licență/master; înregistrarea/comunicarea neconformităţii.

Cauzele obţinerii unor produse neconforme (competenţe insuficiente) în procesul didactic sunt multiple. Dintre acestea menţionăm: admiterea în universităţi a unor studenţi cu

un nivel scăzut de cunoştinţe sau a unor studenţi care nu reuşesc să se adapteze şi să se integreze sistemului de pregătire universitar, a unei comunicări profesionale deficitare între student şi cadrul didactic, a elaborării unor programe de studii, planuri de învăţământ şi curricula necorespunzătoare cerinţelor pieţei forţei de muncă, elaborării unei documentaţii SMC neconformă cu cerinţele. Indiferent de etapa în care se depistează, produsul neconform se identifică prin documente specifice în funcţie de etapa în care este depistat.

Produsele neconforme sunt analizate de persoane de conducere a facultății/catedră, ţinându-se cont de cerinţele de calitate specificate. După examinarea şi evaluarea efectelor, aceste persoane decid asupra celor trei cazuri posibile:

- readucerea la conformitate, propunând măsuri corective;
- acceptarea neconformităţii, propunând autorizarea prin derogare a neconformităţii;
- neconformitatea este critică, caz în care se propune întreruperea procesului în care a fost identificată.

Măsurile de corecţie pentru corespundere la conformitate sunt realizate la nivel de catedră, facultate și USEFS. Analiza neconformităţilor şi a tendinţelor lor de apariţie se iau în considerare pentru îmbunătăţire şi sunt date de intrare pentru analiza efectuată de management.

7.3. Analiza datelor cu referire la procesul de studii

USEFS determină, colectează şi analizează datele corespunzătoare, pentru a demonstra adecvarea şi eficacitatea sistemului de management al calităţii şi pentru a evalua unde se poate interveni pentru îmbunătăţirea continuă a eficacităţii sistemului de management al calităţii. În Raportul privind asigurarea calității în cadrul USEFS, elaborat de către Consiliul Calității pentru anul de studiu sunt incluse atât date rezultate din activităţile de măsurare, evaluare şi monitorizare, precum şi din alte surse relevante.

Analiza datelor furnizează informaţii referitoare la: satisfacţia clientului; conformitatea cu cerinţele referitoare la produs; caracteristicile şi tendinţele proceselor, inclusiv oportunităţile pentru acţiuni preventive şi partenerii sociali.

7.4. Îmbunătăţirea Sistemului de Management al Calității

7.4.1. Îmbunătăţirea continuă

USEFS urmăreşte îmbunătăţirea continuă a eficacităţii sistemului de management al calităţii, prin utilizarea politicii referitoare la calitate, a obiectivelor calităţii, a rezultatelor evaluării interne/audit, *a analizei datelor cu referire la procesul de studiu*, a acţiunilor corective şi preventive şi a analizei efectuate de management.

7.4.1. Acţiuni corective

În cadrul USEFS, prin SMC, se iniţiază şi derulează acţiuni corective pentru a elimina cauzele neconformităţilor depistate sau a altor situaţii nedorite şi a preveni reapariţia acestora. *Acţiunile corective* sunt distribuite la nivelul responsabilităților administrației Universitate/ facultate/ catedră, care documentează modul de lucru şi responsabilităţile pentru acest proces. Rezultatele acţiunilor corective sunt înregistrate în Rapoartele prezentate Senatului Universității privind *Realizarea măsurilor de corecție implementate în urma evaluării interne a programelor de studii,* prevăzute de Hotărârea Senatului USEFS. Rezultatele acţiunilor corective se utilizează ca date de intrare în analiza de management. În urma analizei de management sau a unor evaluări interne programate de Consiliul Calității, se verifică eficienţa acţiunilor corective propuse. În cazul în care acţiunea corectivă nu a avut rezultatul scontat, responsabilii de proces vor propune noi acţiuni corective.

7.4.2. Acţiuni preventive

USEFS menţine şi îmbunătăţeşte calitatea procesului de învăţământ şi reduce continuu pierderile prin acţiuni preventive adecvate. Acţiunile preventive stabilesc responsabilităţile managementului universitar şi a persoanelor cu responsabilităţi în procesul de învăţământ şi de suport privind iniţierea şi implementarea măsurilor necesare.

Datele relevante pentru identificarea neconformităţilor potenţiale sunt obţinute din:

- datele de analiză a necesităţilor şi a satisfacţiei beneficiarilor;
- datele de intrare privind analiza efectuată de management;
- datele de ieşire: deciziile și hotărârile consemnate de către Cancelaria instituției;
- înregistrările relevante ale SMC, rezultate ale autoevaluărilor.

Aceste date sunt culese şi sistematizate la nivel de facultate/catedră de către Comisii și Echipe de asigurare a calității, în *Rapoarte privind activitatea realizată pe parcursul anului de studiu* şi centralizate de către Consiliul calității la nivel de universitate. Analizele şi identificarea cauzelor potenţiale ale neconformităţilor se efectuează anual şi atunci când este nevoie la toate nivelurile.

Rezultatele acestor analize sunt înregistrate în *Raportul anual de asigurare a calității și dezvoltarea curriculară în cadrul USEFS.* Acţiunile preventive iniţiate în cadrul universităţii au drept scop prevenirea apariţiei neconformităţilor. În urma analizei posibilelor cauze de neconformitate Consiliul Calității propune un plan de acţiuni preventive.

Acţiunile preventive implementate vor fi verificate şi evaluate periodic prin intermediul auditurilor interne şi prin intermediul analizelor efectuate de management.

8. NOMENCLATORUL REDACȚIILOR MANUALULUI CALITĂȚII

Redacția 1.
Data:
Modificări introduse____

Redacția 2.
Data:
Modificări introduse____

Redacția 3.
Data:
Modificări introduse____

Redacția 4.
Data:
Modificări introduse____